

# ENQUÊTE DE SATISFACTION



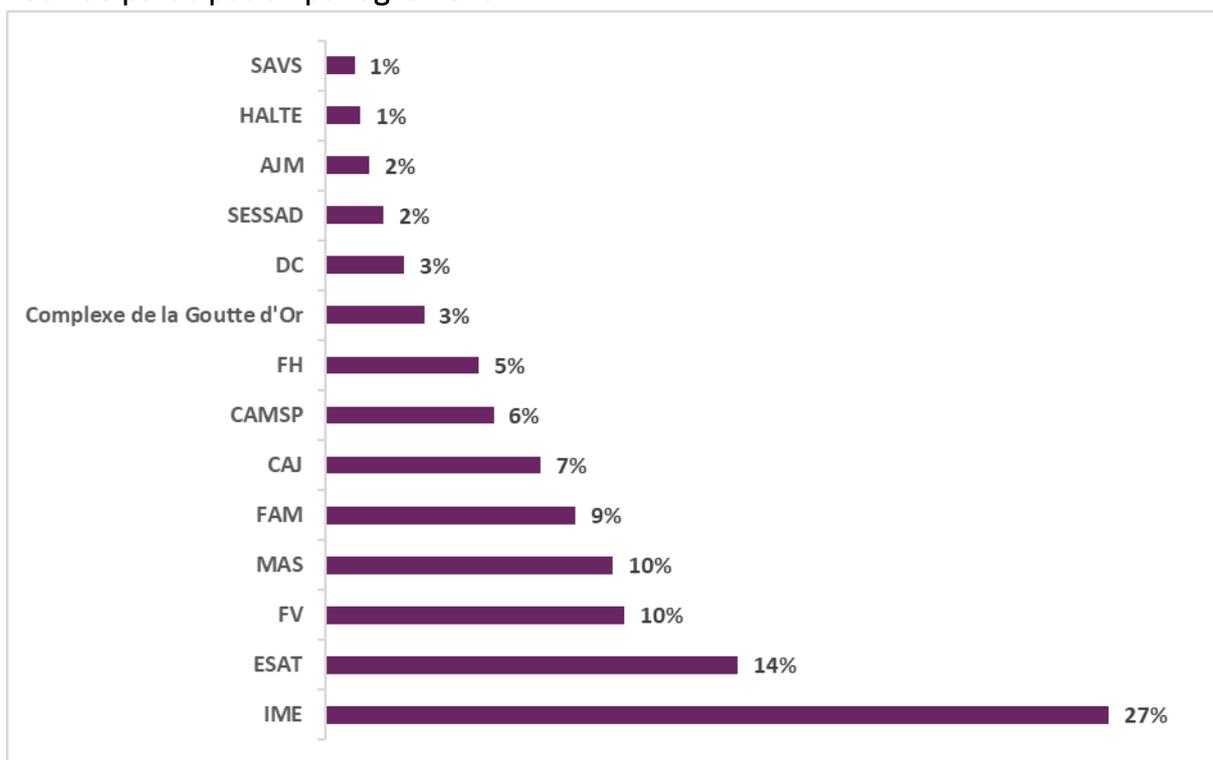
## Résultats « Familles et proches »

### Synthèse générale

#### Contexte de l'enquête

Nombre de familles	2137 <sup>1</sup>
Nombre de participants	606
Taux moyen de participation	28% <sup>2</sup>

#### Taux de participation par agrément :



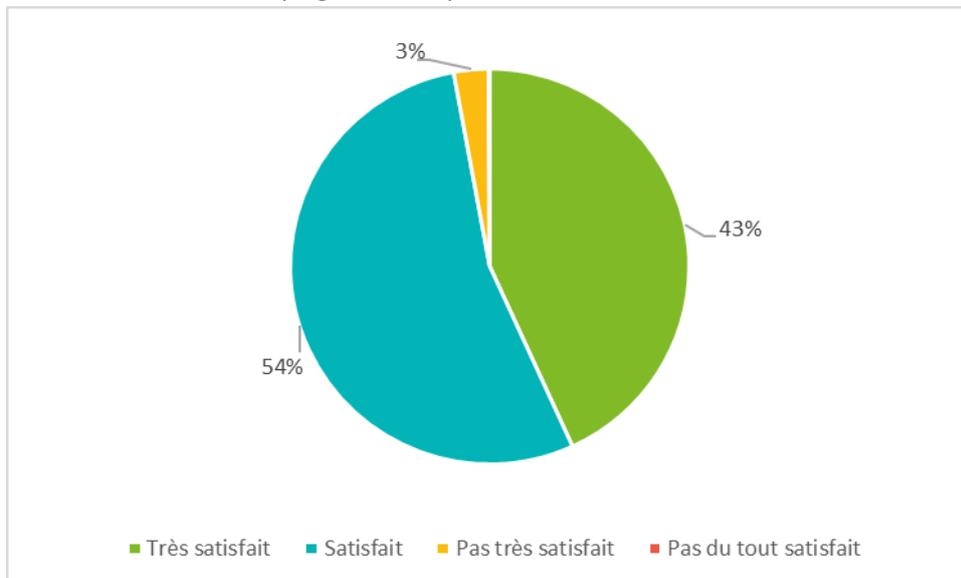
(Lecture du graphique : 27% des réponses ont été donné par les familles et proches de jeunes accueillis en IME).

<sup>1</sup> Nombre de familles a qui l'enquête a été envoyé

<sup>2</sup> Confère p.13

## Impression générale

Concernant l'accompagnement par l'établissement/service :

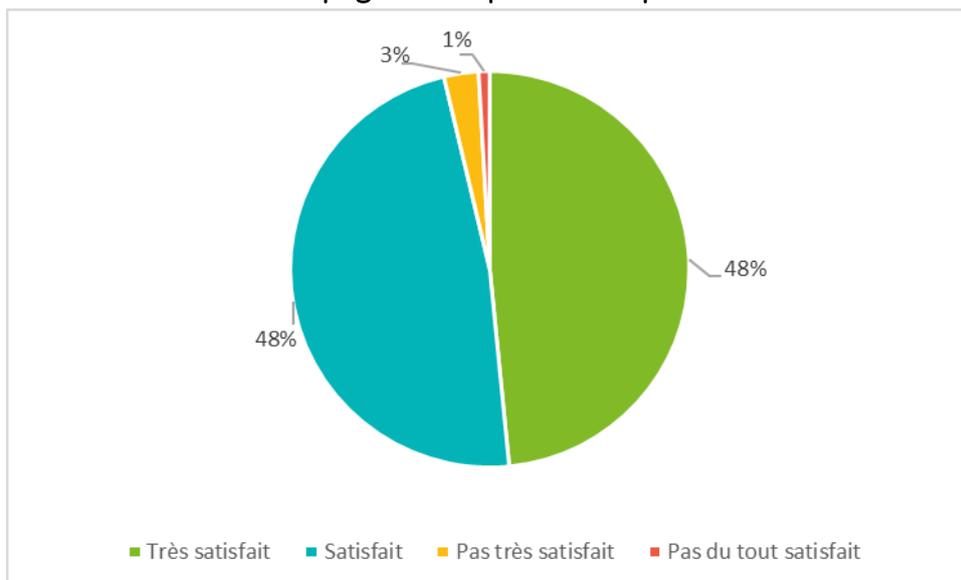


Le taux de satisfaction est très élevé chez les familles : 97% des familles ayant répondu au questionnaire sont satisfaites de l'accompagnement proposé à leur proche.

La satisfaction des familles concernant l'accompagnement par l'établissement a légèrement augmenté de 2% depuis 2016.

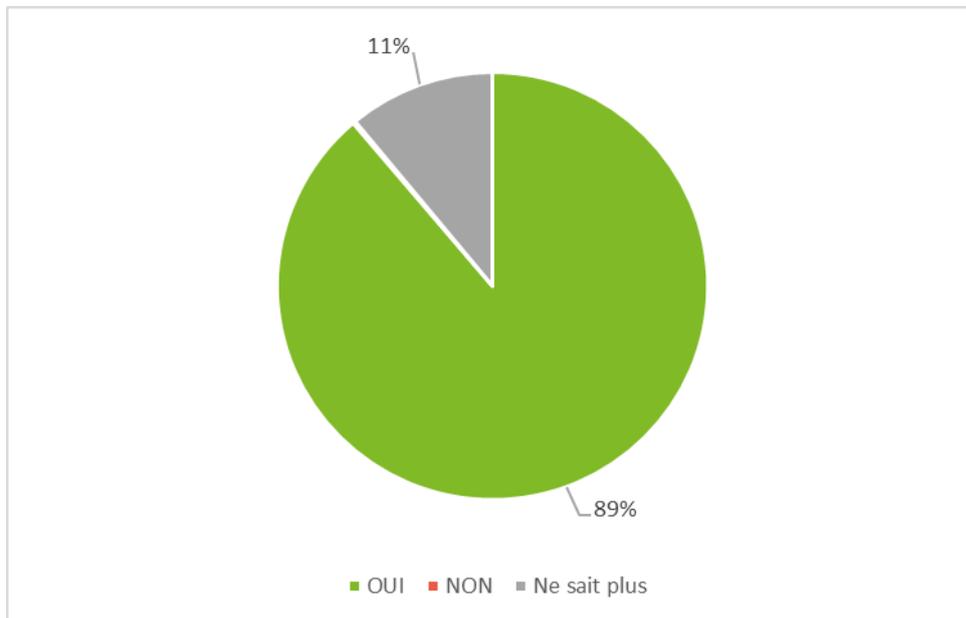
## Admission, information et participation

Satisfaction de l'accompagnement pendant la période d'admission :



Les familles sont plus satisfaites de la période d'admission de leur proche en 2022 qu'en 2016 (92% de satisfaction en 2016 contre 96% en 2022).

Concernant l'information du fonctionnement de l'établissement/service à l'arrivée :



Plus de 95% des familles sont satisfaites de l'accompagnement dont a bénéficié leur proche durant sa période d'admission dans un établissement de l'Adapei 69. Pour 11% des répondants, l'admission de leur proche est trop lointaine pour se souvenir.

« Ce qui m'a marqué lors de la phase d'admission c'est le soutien dans les démarches, le personnel de l'Adapei prend le temps d'échanger et de nous informer sur tout. J'ai appris beaucoup de choses grâce aux CAMSP », « Ce qui m'a marqué c'est qu'ils ont répondu à mes attentes et m'ont donné des solutions concrètes » (Proches de personnes accompagnées en CAMSP). De plus, plusieurs proches ont noté la rapidité de la prise en charge de leur proche.

« La présence de l'équipe pluridisciplinaire a été rassurante pour le résident et sa famille » (Proche d'une personne accompagnée par le Complexe la Goutte d'Or)

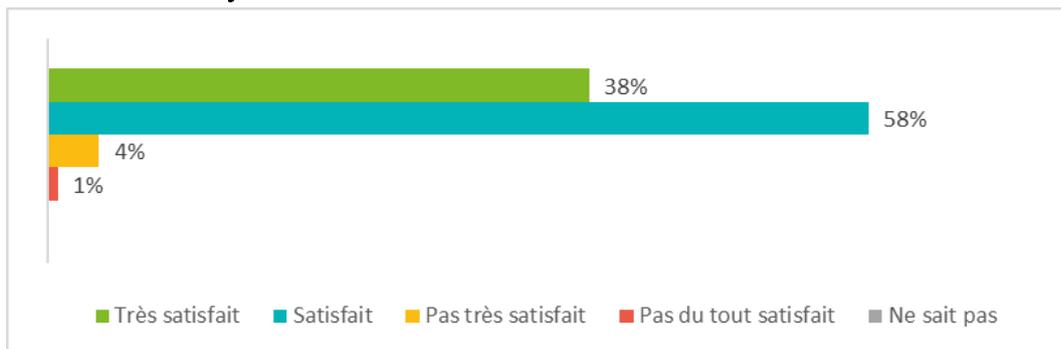
Pour les proches de travailleurs en ESAT, bien qu'ils soient satisfaits ils auraient aimé plus de précisions lors de l'admission, notamment sur les démarches à suivre (mutuelle, salaire, aide la CAF, etc.). Ils auraient aimé aussi plus de renseignements sur le fonctionnement en général d'un ESAT et sur l'Adapei 69. Enfin, plusieurs proches regrettent de ne pas avoir pu visiter l'ESAT où leur proche allait entrer.

Les proches de personnes accompagnées en foyer ont également relevé le manque d'information sur l'Adapei 69 lors de l'admission.

Les familles et proches du pôle médical sont très satisfaites : « Je ne me sentais plus seule pour m'occuper de ma sœur », « Le lieu était très bien présenté, l'accueil agréable, mon fils a été très bien intégré ».

Concernant les parents de jeunes accompagnés en IME, ils ont relevé à plusieurs reprises le manque de visibilité sur l'évolution de la prise en charge, et les temps d'admission parfois très long.

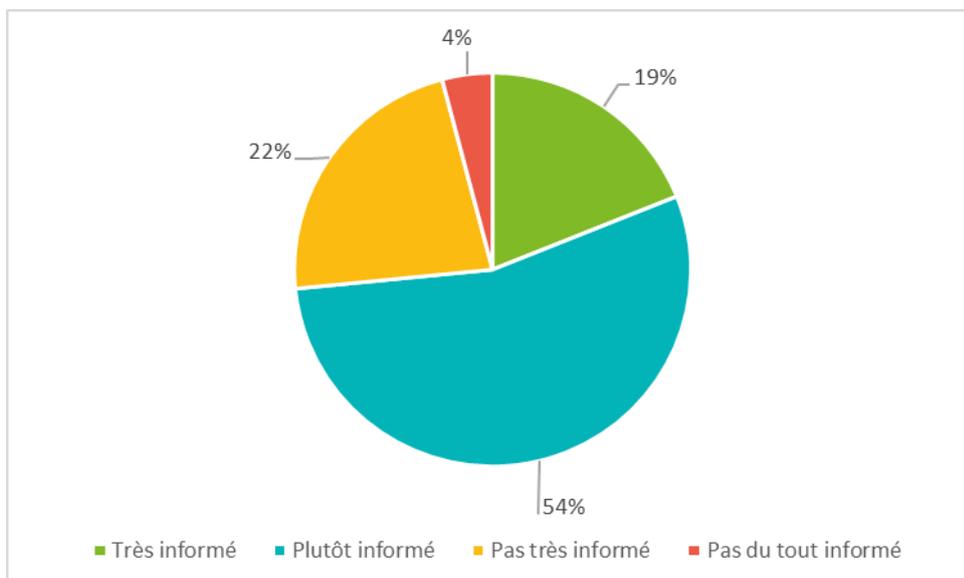
### Satisfaction des jours et horaires d'ouverture :



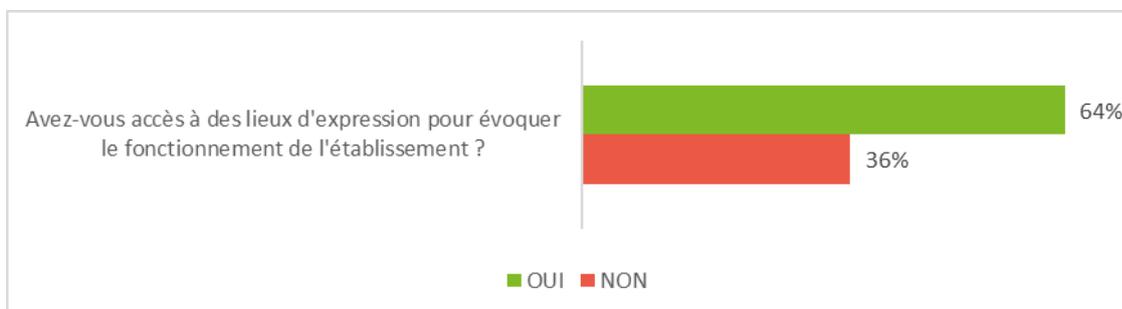
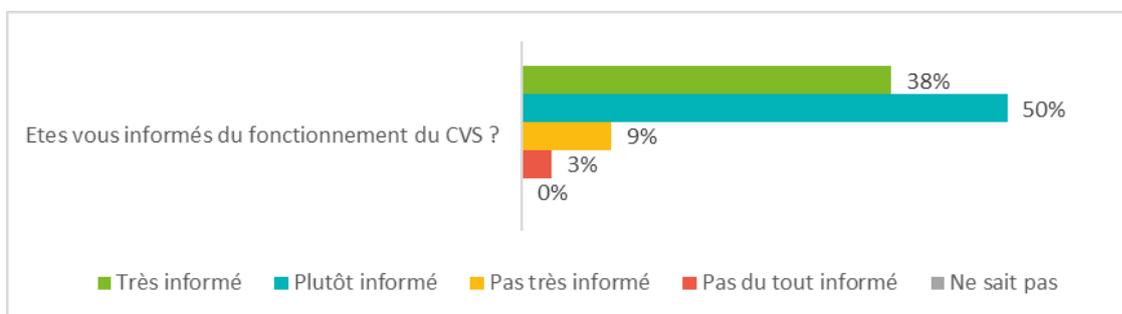
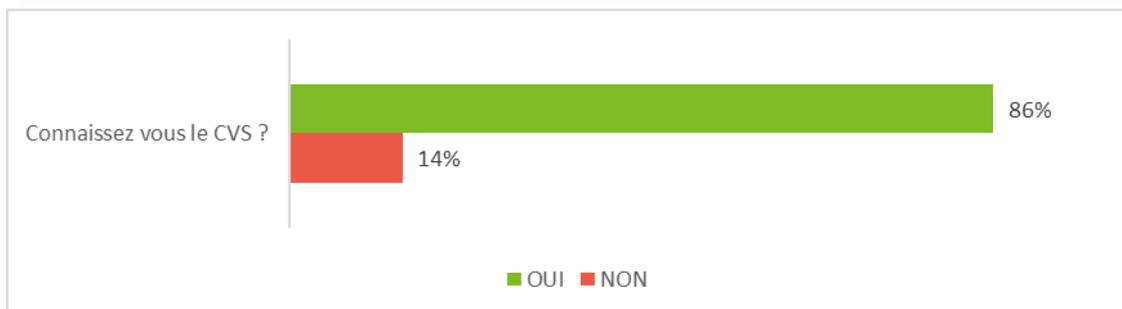
Les proches sont globalement satisfaits des horaires et jours d'ouverture. Les familles de jeunes accompagnés en IME sont moins satisfaites, notamment les parents actifs et pour qui les horaires du matin et du soir, ainsi que du vendredi après-midi conviennent moins. Plusieurs parents ont relevé la complexité de l'organisation à cause de ces horaires.

Les résultats concernant la satisfaction des familles des jours et horaires d'ouvertures de l'établissement sont inchangés entre 2016 et 2022 : 96% des familles et proches sont et restent satisfaits. En revanche, les personnes les moins satisfaites restent les parents d'enfants en IME, avec des problématiques similaires évoquant que les parents travaillent et sont peu disponibles par exemple.

### Connaissance des actions sociales et environnementales de la structure :



Un quart des familles et proches ne sont pas trop voire pas du tout informés des actions sociales et environnementales mises en place par la structure de leur proche. Plusieurs proches relèvent être au courant des actions sociales, mais pas du tout des actions environnementales. Ils sont également plusieurs à vouloir être plus informés de ce qu'il se passe dans l'établissement et au niveau associatif et estiment que le compte – rendu du CVS ne suffit pas à les tenir assez informés. Enfin, plus familles suggèrent de créer un site internet sur lequel elles pourraient suivre l'actualité de leur établissement et de l'association.

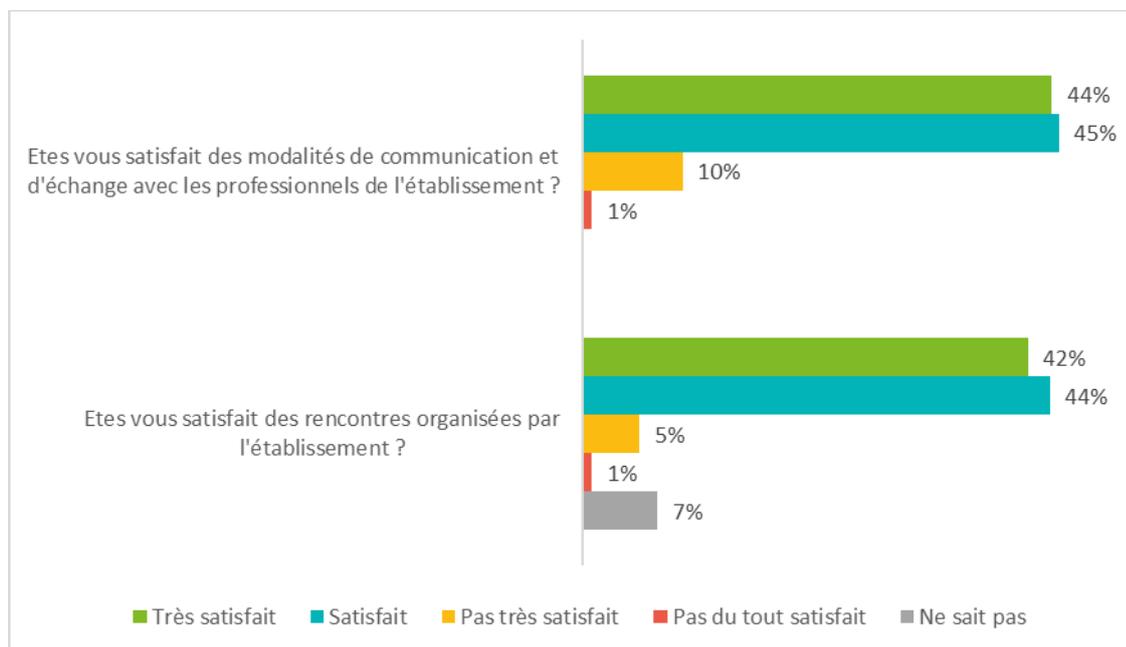


Le Conseil de la Vie Sociale semble être connu par presque la totalité des familles et proches des personnes accompagnées.

Concernant les lieux d'expression, plus d'un tiers des familles disent ne pas y avoir accès. Plusieurs suggestions ont été formulé dans les commentaires, avec beaucoup d'idées communes des familles. L'organisation de groupe de paroles entre familles et proches de personnes étant accueillies dans le même établissement a été proposé, notamment par les parents de jeunes en IME et les parents de personnes accompagnées par le pôle médicalisé. L'objectif serait pour les parents de mieux se connaître et de pouvoir échanger entre eux des difficultés rencontrées. Les familles et proches de travailleurs en ESAT aimeraient avoir davantage de rencontres avec les moniteurs d'ateliers pour échanger, ils aimeraient également plus de manifestations (comme les portes ouvertes par exemple) et certaines familles aimeraient être plus intégrées dans la vie de l'établissement.

Toutes les suggestions des familles portaient sur des lieux d'expression internes aux établissements, aucun n'a évoqué les évènements associatifs consacrés aux familles.

Concernant le CVS, les résultats des familles et proches se sont améliorés. Ils sont plus nombreux en 2022 à connaître le CVS (80% en 2016 contre 86% en 2022) et son fonctionnement (81% en 2016 contre 88% en 2022).



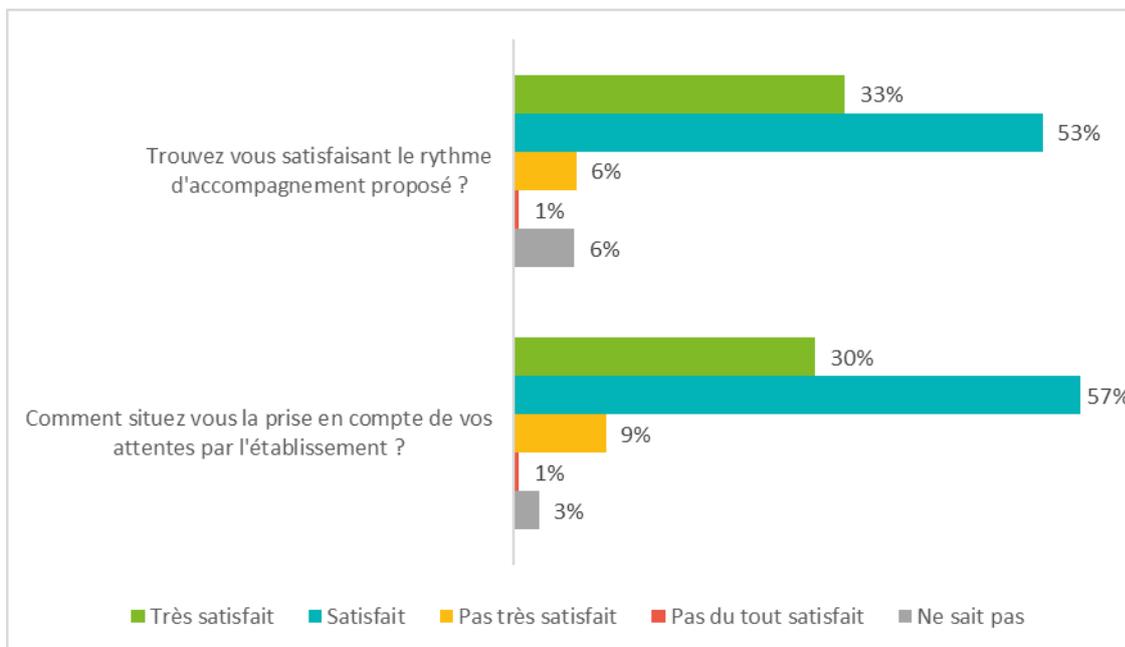
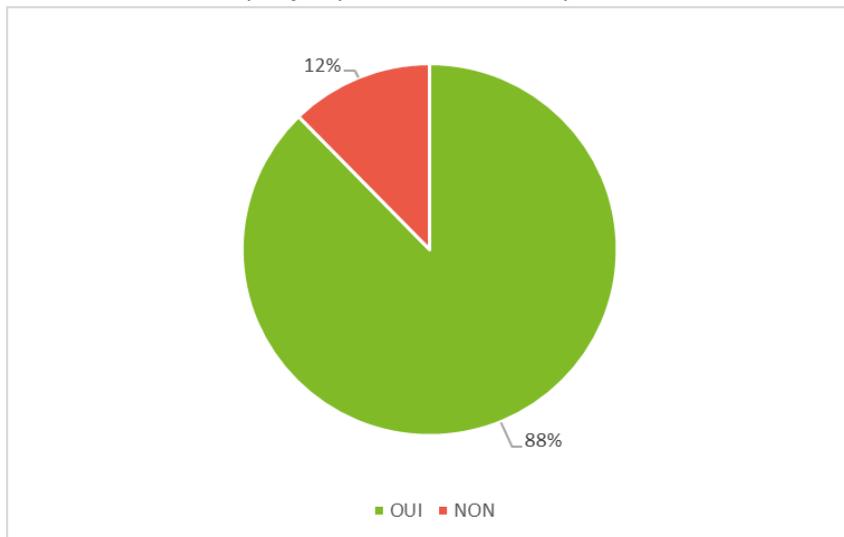
Presque 90% des familles et proches ayant répondu au questionnaire sont satisfaits des modalités de communication et d'échange avec les professionnels. Toutefois, certaines familles relèvent la difficulté de communication avec les professionnels lorsque les changements de personnels sont trop fréquents.

Concernant les évènements et rencontres organisées par les établissements, plus de 85% des familles sont satisfaites. Certaines familles relèvent quand même le fait que depuis la pandémie du COVID-19, les évènements et rencontres avec les familles se font de plus en plus rares. Egalement, une réponse assez commune de toutes les familles sont les disponibilités. Beaucoup d'évènements et de rencontres sont organisées en semaine, jours sur lesquels les familles et proches actifs ne peuvent pas se rendre facilement disponibles.

Concernant les rencontres organisées par les établissements, les familles et proches sont moins satisfaits en 2022, 88% de satisfaction contre 94% en 2016.

## Accompagnement

### Connaissance du projet personnalisé du proche :



La grande majorité des proches et familles connaissent le projet personnalisé de leur proche. Ceux qui ne le connaissent pas sont des familles arrivées récemment pour qui le projet personnalisé de leur proche n'a pas encore été fait.

Dans l'ensemble, les familles sont satisfaites du rythme d'accompagnement proposé et de la prise en compte de leurs avis par l'établissement. Plusieurs familles ont quand même fait des suggestions, notamment faire des points plus réguliers pour pouvoir suivre l'avancée du projet et pouvoir le réajuster si besoins, qui est une demande commune d'un grand nombre de parents ayant répondu à l'enquête.

« Nous souhaitons qu'il (le PP) soit une référence pour les équipes éducatives » (Proche d'une personne accompagnée par le pôle médicalisé)

« Il serait intéressant de réunir les parents, le résident, le référent du projet et les professionnels concernés lors de la réunion de restitution du projet » (Proche d'une personne accompagnée par le complexe de la Goutte d'Or)

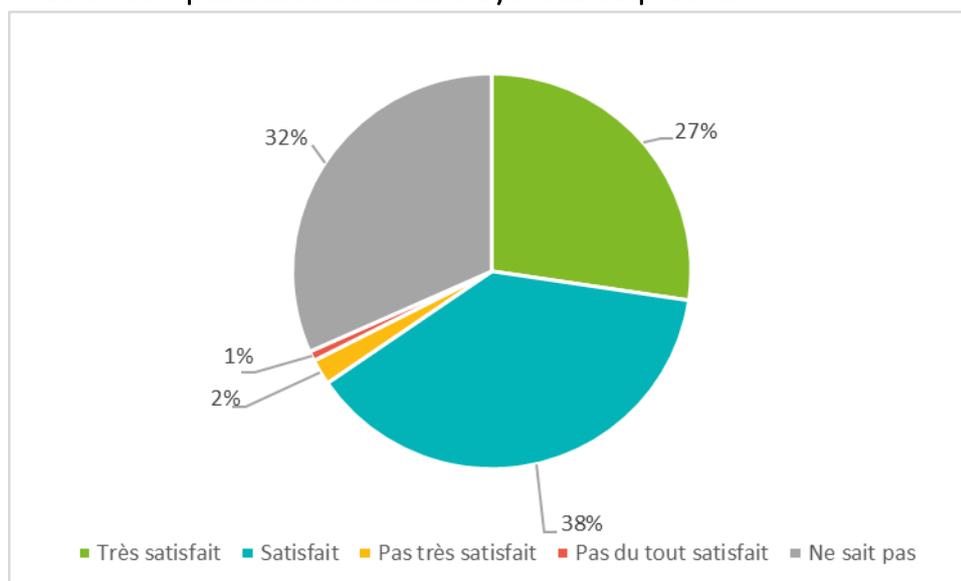
« Attente trop longue entre deux projets » (Proche d'un résident en foyer)

« Recevoir le projet en amont afin de bien pouvoir l'intégrer avant la réunion et ne pas être pris au dépourvu pour pouvoir poser les bonnes questions » (Proche d'une personne accompagnée par le pôle médical)

De plus, les proches et familles de travailleurs en ESAT réclament d'être plus informés quant au projet personnalisé de leur proche.

Les familles et proches des personnes accompagnées sont légèrement moins satisfaits du rythme d'accompagnement proposé en 2022 qu'en 2016. En revanche, depuis 2016 les familles s'estiment toujours autant satisfaites de la prise en compte de leurs attentes par l'établissement de leur proche.

### Prise en compte des cultures et croyances du proche :



La majorité des familles et proches concernés par une croyance ou une religion sont satisfaits de leurs prises en compte. Plusieurs familles ont laissé des commentaires à ce sujet :

« Merci d'être à notre écoute sur ce sujet-là. Il n'a pas de restriction alimentaire si ce n'est qu'il ne mange pas de porc » (Proche d'un jeune accompagné par un IME)

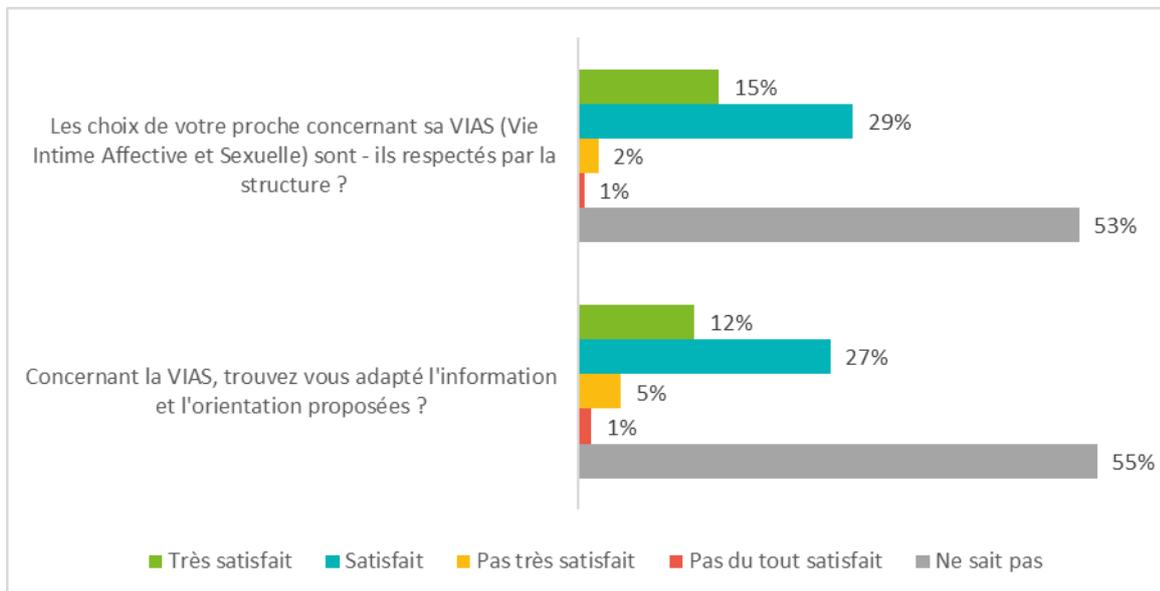
« Nous n'avons jamais exprimés d'attention sur ce sujet. Si des familles sont concernées cela doit se faire en pleine conscience avec la direction de l'établissement, et sans nuire à l'accompagnement des résidents concernés » (Proche d'une personne accompagnée par le pôle médical)

« C'est interdit d'avoir des objets religieux dans sa chambre » (Proche d'un jeune accompagné en IME)

« Le travail est le travail, les croyances sont les croyances » (Proche d'un travailleur d'ESAT)

« Régime adapté et restriction alimentaire du fait des croyances prises en compte » (Proche d'un jeune accompagné en IME)

Depuis l'enquête de 2016, le nombre de personnes concernées par une religion ou une culture au sein de l'Adapei 69 a augmenté, et la satisfaction des familles concernant la prise en compte de la religion ou culture de leur proche par l'établissement a également augmenté, elle est passée de 48% en 2016 à 65% en 2022.



Plus de la moitié des familles ne savent pas quoi répondre lorsqu'on parle de la VIAS de leur proche. Une grande partie des familles ont noté en commentaire ne pas savoir ce qu'était la VIAS ni ce que cela impliquait.

Les familles des jeunes accueillis en IME ont relevé à plusieurs reprises qu'ils n'avaient aucune information à ce sujet-là, et beaucoup d'entre eux pensent également que leurs enfants sont trop jeunes pour qu'on leur parle de la VIAS.

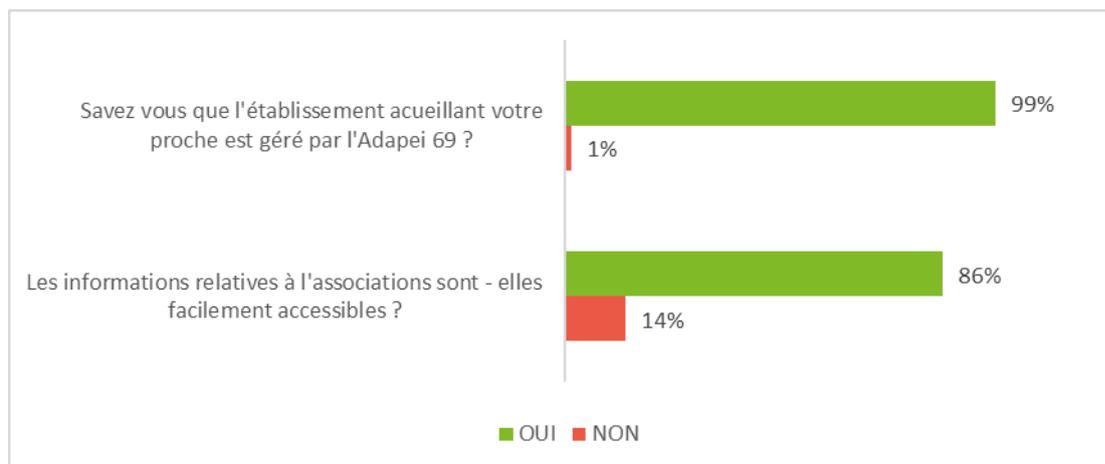
En ESAT, les familles penchent plutôt pour dire que la VIAS n'a rien à faire en ESAT : « *La vie sexuelle et intime ne concerne personne ici* », « *C'est pour les foyer, pas les ESAT* ».

Pour les familles de résidents en foyer : « *Notre fille est en couple à la résidence et les relations avec son concubin sont prises en considération par les équipes d'accompagnement* », « *Il faudrait que le foyer accompagne d'avantage la vie sexuelle des résidents : gestion des risques, comportements déviants, maladies sexuellement transmissibles, les agressions sexuelles* ».

Enfin, un proche d'une personne accompagnée par le pôle médicalisé a suggéré l'idée de faire un webinaire sur ce sujet-là comme cela a déjà pu être fait.

Concernant la Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS) de leur proche, les résultats des familles et proches sont moins bons qu'en 2016. Moins de proches sont satisfaits concernant le respect de la VIAS (51% de satisfaction en 2016 contre 44% en 2022). De plus, le nombre de proches ne sachant pas quoi répondre sur ce sujet-là a augmenté de presque 10% (44% en 2016 contre 53% en 2022).

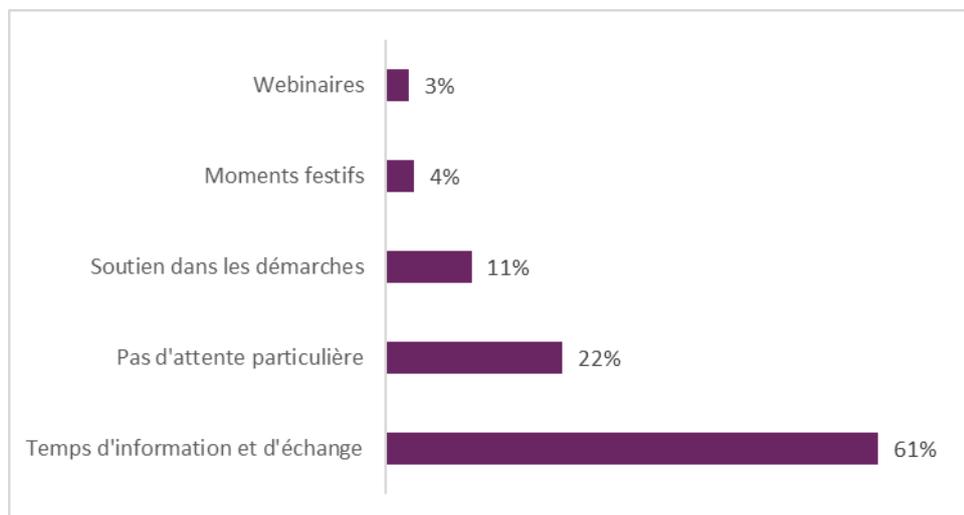
## L'association gestionnaire



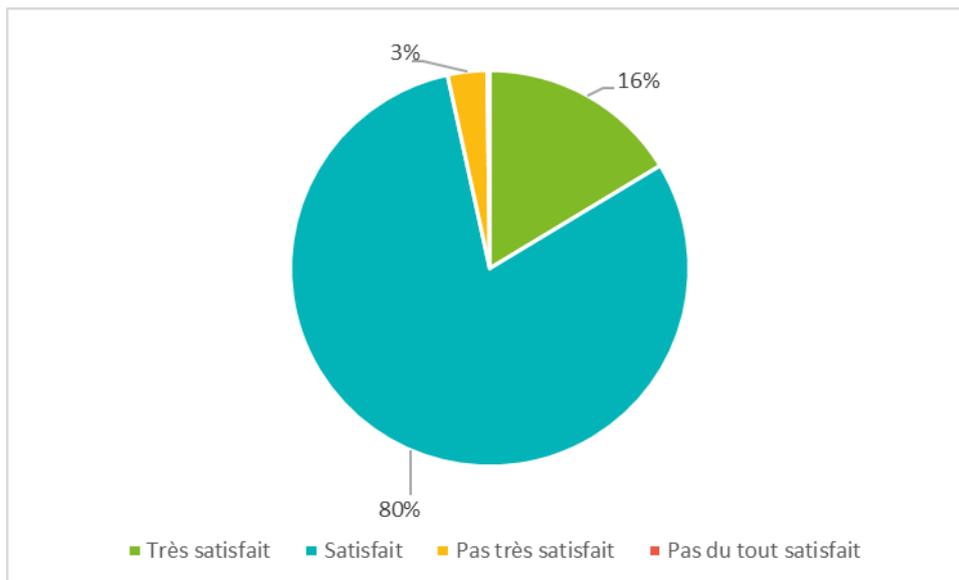
En 2016, 96% des familles savaient que l'établissement de leur proche était géré par l'Adapei 69. En 2022, c'est 99% des familles qui le savent.

Concernant les informations relatives à l'association, en 2016 seulement 60% des familles étaient satisfaites de l'accessibilité à ces informations. Beaucoup de progrès ont été fait puisque 6 ans plus tard, en 2022 c'est 86% des familles qui sont satisfaites.

### Attentes concernant l'association :



Satisfaction concernant les évènements associatifs :



Concernant les évènements associatifs, ici aussi il y a eu des progrès de faits puisqu'en 2016 75% des familles étaient satisfaites alors qu'en 2022 96% des familles sont satisfaites.

Dans cette partie concernant l'association gestionnaire, l'espace commentaire a permis aux familles et proches de faire des suggestions/remarques concernant l'association, et de proposer des thématiques en lien avec leur quotidien et celui de leur proche qui pourraient être abordées dans le projet associatif :

« Est-ce que ce type d'enquête de satisfaction peut être renouvelée plus fréquemment ? Tous les 3 ans nous paraît bien. Des enquêtes sur des sujets plus spécifiques pourraient être proposées, à chaque fois que l'avis des proches et des familles peut être important » (Proche d'une personne accompagnée par le Complexe de la Goutte d'Or)

« Dans les comptes-rendus nous aimerions que systématiquement les appellations (CVS, DGA, OSEAT, etc.) soient indiquées. Pourquoi pas à la fin du compte-rendu ? » (Proche d'un travailleur d'ESAT)

« Les propositions se font souvent sur le secteur de Lyon, peut-être faudrait-il varier les secteurs pour réaliser des conférences ou autre ? » (Proche d'un résident en foyer)

« Un accompagnement pour trouver des temps de répit...nous orienter vers des prestataires capables d'offrir des temps vers des activités en dehors de l'IME » (Proche d'un jeune accompagné en IME)

« J'ai assez peu de contact avec l'Adapei à part le magazine que je reçois, je ne les connais que de nom. Une rencontre avec les parents serait très appréciée » (Proche d'un jeune accompagné en IME)

Plusieurs autres thèmes sont ressortis en majorité, notamment la sexualité/les relations intimes, les repas et le choix de l'alimentation, la gestion de la douleur ainsi que la question de la fin de vie.

A noter : pour toutes les parties spécifiques « ESAT », « Activités », « Hébergement », « IME/SESSAD », se référer aux synthèses générales des pôles.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2016 a permis de mettre en évidence certains progrès réalisés ainsi que certains axes d'amélioration à poursuivre.

Beaucoup de progrès sont observables, notamment sur la connaissance de l'Adapei 69 par les familles et sur l'accessibilité des informations relatives à l'association. 60% des familles étaient satisfaites de l'accessibilité à ces informations en 2016. En 2022, 26% de familles supplémentaires sont satisfaites, soit 86% des familles. Il en est de même pour les événements organisés par l'association, 75% des familles étaient satisfaites en 2016, alors qu'en 2022 c'est presque la totalité des familles avec 96% de satisfaction.

Des progrès sont également observables sur la connaissance des familles du CVS. Ils sont à peu près 6% de plus à connaître le CVS et son fonctionnement.

Concernant le respect de la religion des proches des familles interrogées, elles sont plus nombreuses à être concernées par ce sujet-là, et également plus nombreuses à être satisfaites de la prise en compte accordée. Les familles sont également davantage satisfaites des périodes d'admission en établissement de leur proche.

Concernant les jours et horaires d'ouverture des établissements, la satisfaction des familles n'a pas changé entre 2016 et 2022. Les proches les moins satisfaits restent les parents de jeunes accueillis en IME, avec des horaires qui ne collent pas toujours aux emplois du temps de jeunes parents actifs.

Des axes d'amélioration seraient à prévoir, notamment autour des rencontres organisées par les établissements. Les résultats montrent qu'en 2016 les familles étaient plus satisfaites (94%) qu'en 2022 (88%). Cela peut s'expliquer par la pandémie du COVID-19 qui est venue ralentir toutes les manifestations et activités des établissements.

Enfin, le dernier axe d'amélioration se situera au sujet de la VIAS. Les familles sont moins satisfaites en 2022 du respect des choix de leur proche concernant leur VIAS qu'en 2016. De plus, le nombre de familles ne sachant pas quoi répondre ou n'étant pas assez informées sur ce sujet-là a augmenté de presque 10%.

## Participation

	Nombre de familles	Nombre de retours	Taux de retour
IME Le Bouquet	96	19	20%
IME Les Primevères	83	46	55%
SESSAD Alliance	42	12	29%
CAMSP Champvert	28	8	29%
CAMSP Saint Priest	41	26	63%
IME L'Esperelle	91	36	40%
IME Les Coquelicots	30	13	43%
IME L'Oiseau Blanc	85	25	29%
IME Pierre de Lune	57	13	23%
Halte de Montaberlet	29	7	24%
Ime Perce Neige	75	30	40%
AJM L'Ombelle	24	3	13%
FAM L'Orée des Balmes	32	9	28%
CAJ Les Embruns	30	8	27%
FV L'Orée des Balmes	45	13	29%
MAS Paul Mercier	52	17	33%
FAM Les Tournesols	18	5	28%
FDV Les Tournesols	17	7	41%
CAJ Les Tournesols	10	1	10%
AJM Horizon	9	2	22%
MAS Jolane	55	22	40%
FAM Rose des Sables	52	16	31%
CAJM Rose des Sables	8	1	13%
MAS Maison Soleil	55	19	35%
FAM Le Fontalet	48	14	29%
AJM Les Grisemottes	6	3	50%
ESAT Louis Jaffrin	123	34	28%
ESAT Jacques Chavent	130	20	15%
ESAT La Courbaisse	71	11	15%
ESAT Léon Fontaine	22	7	32%
ESAT Bellevue	50	11	22%
Complexe de la Goutte d'Or	99	20	20%
FH Le Verger	20	1	5%
FV Le Verger	37	5	14%
DC Plurielle	27	10	37%
SAVS Pluriels	5	1	20%
FH L'Etape	16	2	13%
FV L'Etape	12	2	17%
CAJ Corne à Vent	14	4	29%
FV Henri Thomas	35	5	14%
FH Henri Thomas	6	-	-
CAJ Parilly	105	28	27%
FH Grand Large	18	4	22%
DC Santy	10	1	10%
FH Santy	28	7	25%
FV Santy	17	1	6%
SAVS Santy	0	-	-
FV La Platière	45	13	29%
FH Jodard	41	17	41%
FV La Gaieté	62	14	23%
CAJ La Roche Bâtie	21	2	10%
FAM La Gaieté	18	6	33%
SAVS Equilibre	0	-	-
Résidence les Madeleines	11	5	45%
<b>Total</b>	<b>2161</b>	<b>606</b>	<b>28%</b>