

# ENQUÊTE DE SATISFACTION



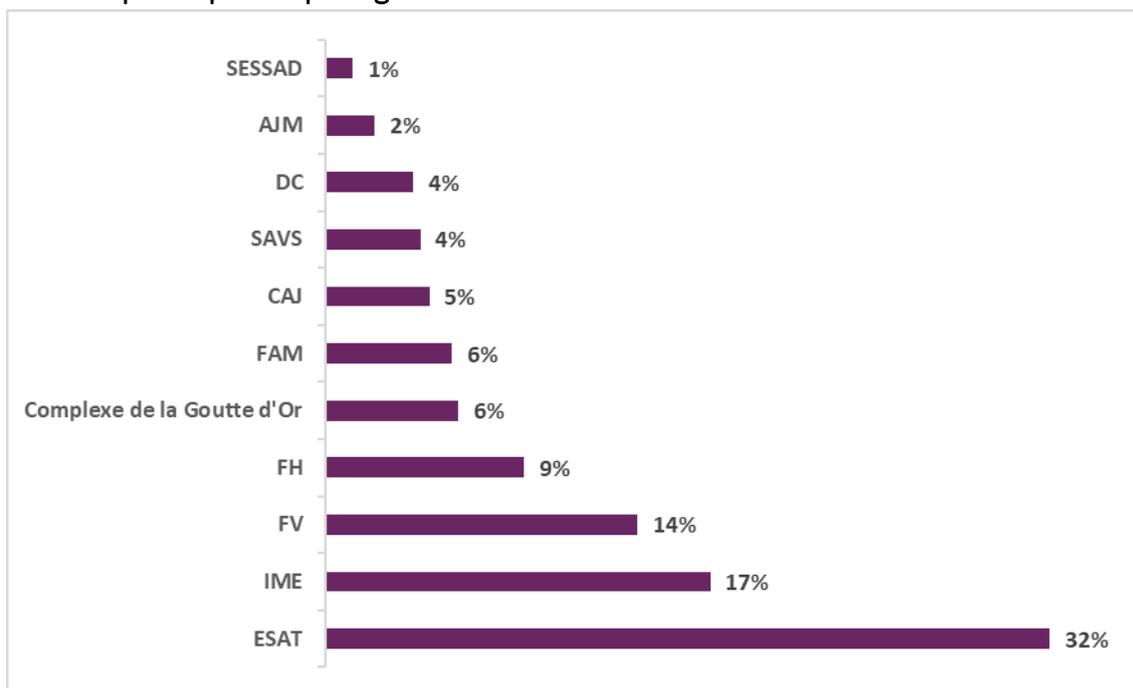
Résultats « personnes accompagnées »

Synthèse générale

## Contexte de l'enquête

Nombre de personnes accompagnées	2825
Nombre de participants	1281
Taux moyen de participation	45% <sup>1</sup>

Taux de participation par agrément :

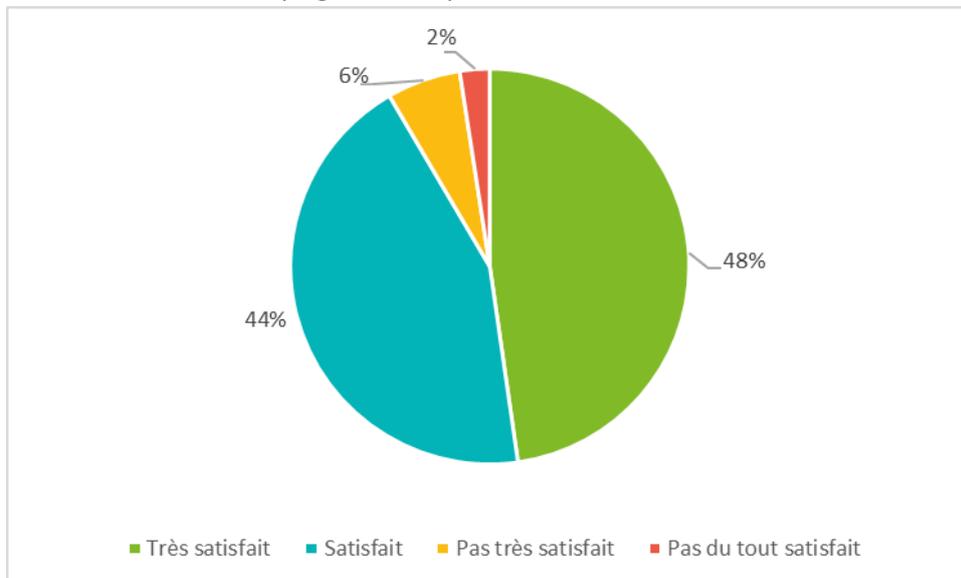


(Lecture du graphique : 32% des réponses ont été donné par les travailleurs en ESAT).

<sup>1</sup> Confère p.18

## Impression générale

Concernant l'accompagnement par l'établissement/service :

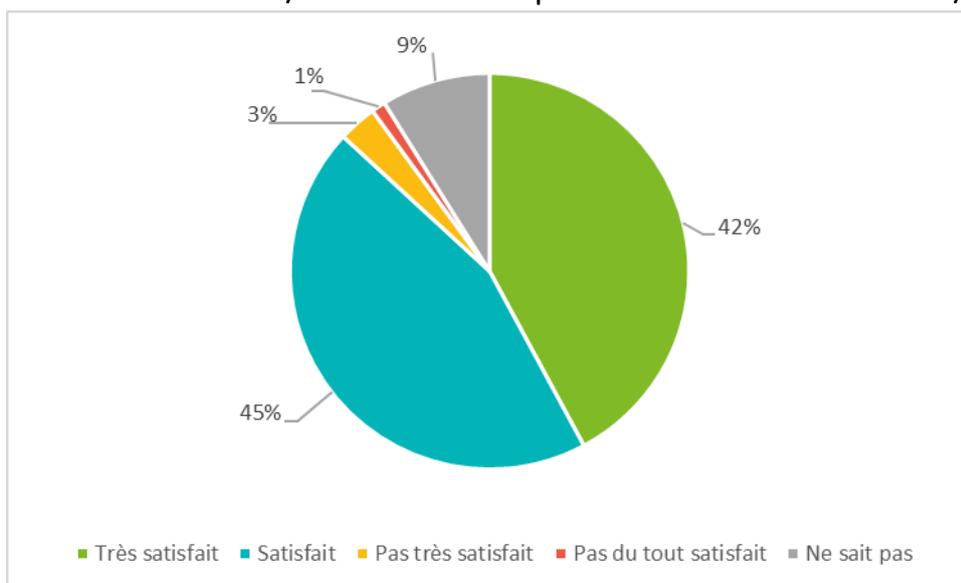


Le taux de satisfaction est très élevé : plus de 90% des personnes accompagnées ayant répondu au questionnaire sont satisfaites ou très satisfaites de l'accompagnement proposé par leur établissement.

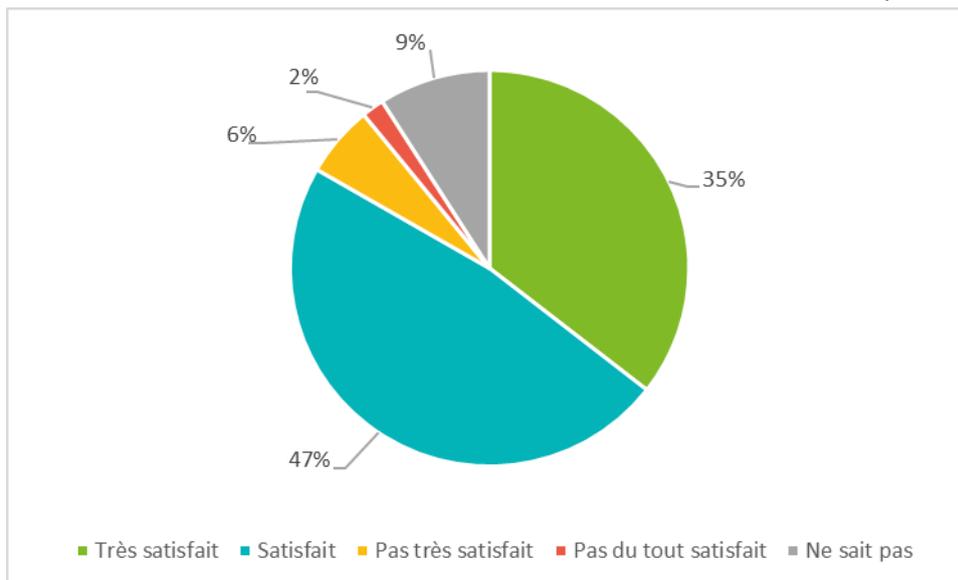
Lors de l'enquête de satisfaction réalisée en 2016, 90% des répondants étaient satisfaits de l'accompagnement proposé par l'établissement contre 92% en 2022.

## Projet personnalisé, communication et participation

Concernant l'arrivée/l'admission de la personne dans l'établissement/service :



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



De manière générale, l'ensemble des personnes accompagnées sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil qu'elles ont eu lors de l'admission, et le fonctionnement de l'établissement ou du service leur a été expliqué. Ceux qui sont moins satisfaits s'expliquent :

« C'est les collègues qui m'ont expliqué » (Travailleur d'ESAT)

« On ne m'a pas expliqué le fonctionnement, donc je n'avais pas le bon comportement » (Travailleur d'ESAT)

« Je me suis sentie un peu seule au début » (Résidente en foyer)

« Pour moi ces informations sont encore floues, j'aimerais bien avoir des papiers repères pour les étudier » (Résident en foyer)

**Pour les plus satisfaits :**

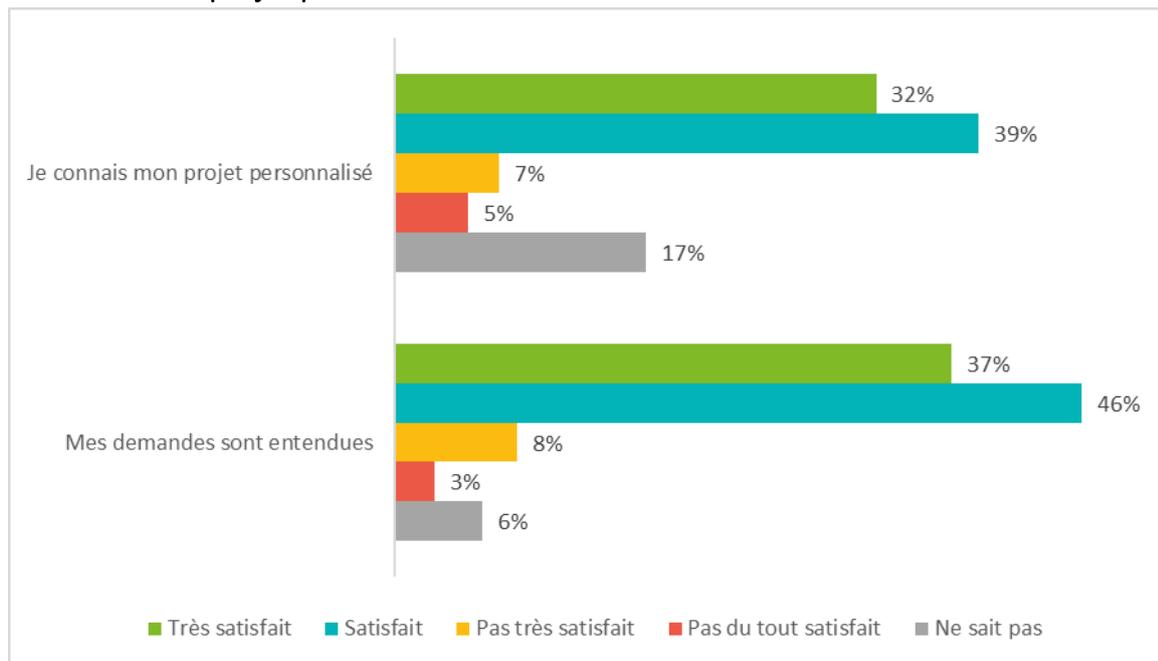
« Oui bien compris le fonctionnement depuis mon admission, plutôt satisfait » (Personne accompagnée par un SAVS)

« Mon arrivée c'est bien passée, j'ai été bien accueillie » (Résident en foyer)

« Bon accueil des moniteurs à mon arrivée. On nous dit bien les règles, les changements... » (Travailleur en ESAT)

« A l'accueil j'ai eu toutes les informations » (Personne accompagnée par un CAJ)

Concernant le projet personnalisé :



La grande majorité des personnes accompagnées par l'Adapei 69 connaissent leur projet personnalisé, et les demandes sont globalement entendues.

Pour les personnes ayant répondu qu'elles ne connaissaient pas bien voire pas du tout leur projet, sont pour la majorité des personnes qui sont arrivées récemment et pour qui le projet n'a pas encore été construit.

*« Je suis contente de savoir ce que j'ai fait depuis 6 ans » (Travailleuse en ESAT)*

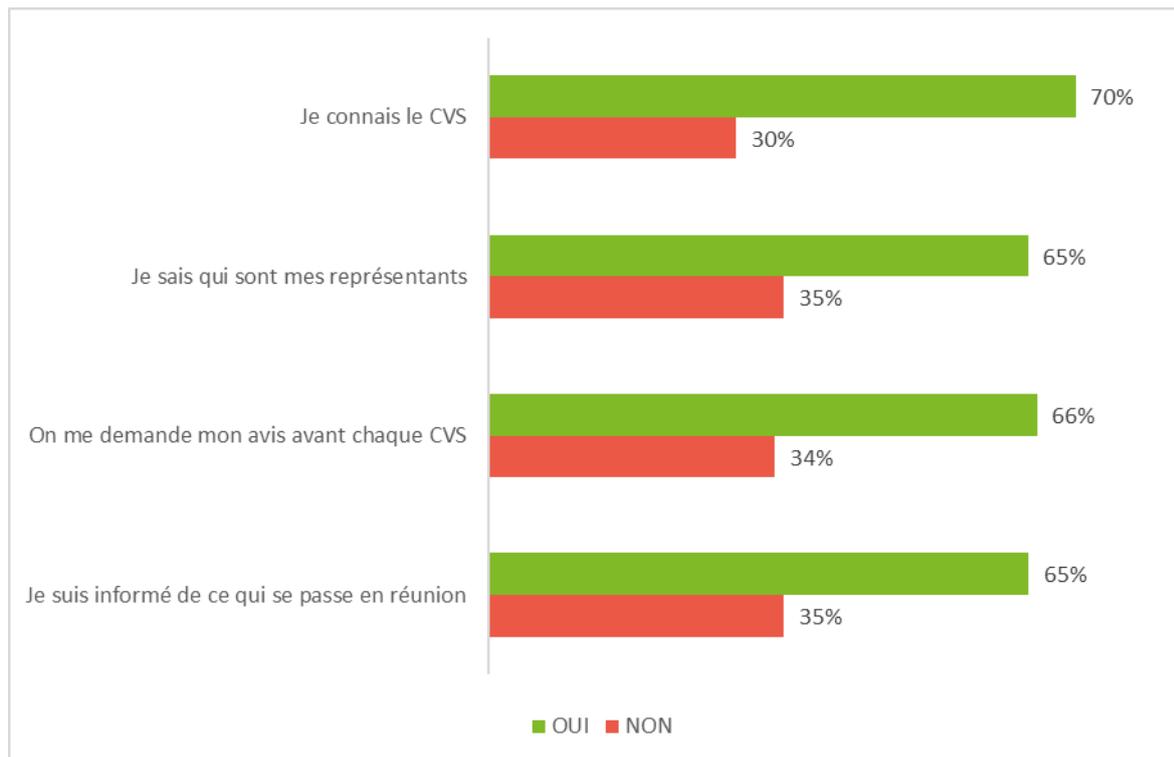
*« Les éducateurs me disent que des fois c'est pas toujours possible alors je comprends » (Résident en foyer)*

*« Etablir un plan précis et en cas d'absence de l'éducateur(trice), assurer IMMEDIATEMENT un suivi avec un autre éducateur(trice) qui suit également ce plan » (Personne accompagnée par un SAVS)*

Lors de l'enquête de satisfaction réalisée en 2016, 76% des répondants connaissaient leur projet personnalisé, contre 71% en 2022. Les personnes accompagnées connaissent moins leur projet personnalisé.

Concernant les demandes, le chiffre est le même qu'en 2016, 83% des répondants trouvent que leurs demandes sont entendues.

Concernant le CVS :



Globalement, les personnes accompagnées par l'Adapei 69 sont relativement au courant de ce qu'est le CVS et de qui sont leurs représentants. L'avis est, de manière générale très souvent demandé avant une réunion, et les informations redescendent bien après les réunions.

Le CVS semble représenter quelque chose d'important pour les personnes accompagnées :

« Le CVS vient à améliorer des choses au sein de l'établissement, le changement c'est important ! »  
(Résident en foyer)

« Je trouve ça vraiment super, ça donne l'opportunité aux représentants du CVS de préparer les questions pour la réunion, je suis content que cela continue de fonctionner de cette manière »  
(Travailleur en ESAT)

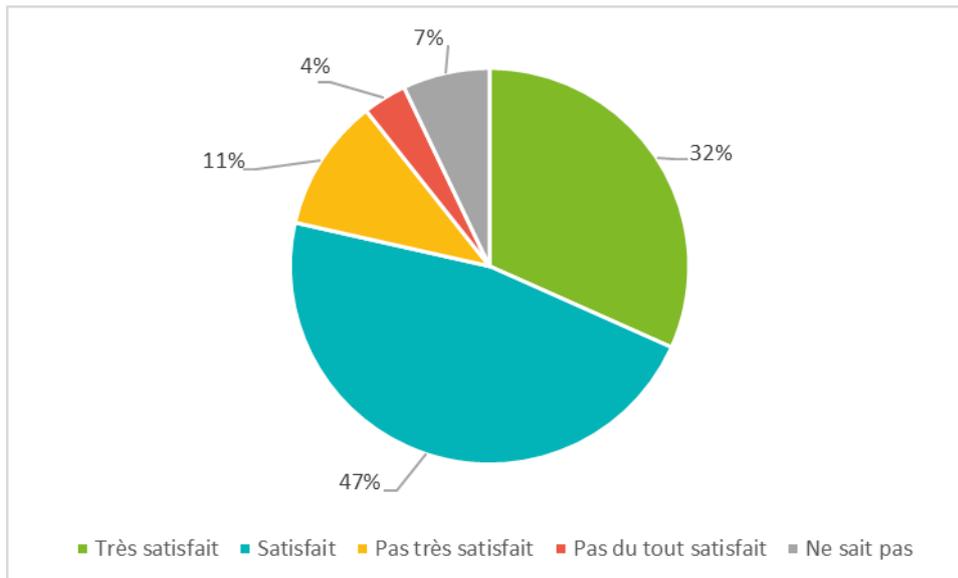
Il est ressorti à plusieurs reprises dans les questionnaires des personnes accompagnées que le compte – rendu du CVS n'était pas toujours présentés après une réunion, et il y a une forte demande pour que cela soit fait systématiquement, notamment pour le Complexe de la Goutte d'Or et les ESAT.

Les mêmes questions ont été posé lors de l'enquête de satisfaction de 2016 :

	Réponse : Oui	
	2016	2022
<b>Je connais le CVS</b>	64%	70%
<b>Je connais mes représentants</b>	70%	65%
<b>On me demande mon avis</b>	70%	66%
<b>Je suis informé après le CVS</b>	59%	65%

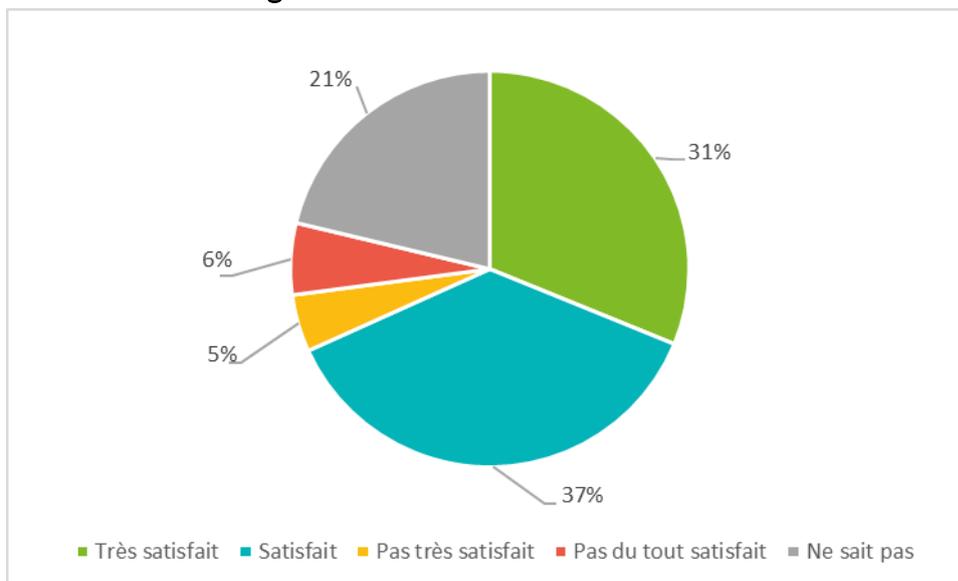
Les personnes accompagnées connaissent mieux l'instance du CVS qu'en 2016 et elles se trouvent mieux informées après les réunions. En revanche, elles connaissent moins bien leurs représentants et trouvent qu'on leur demande moins leur avis.

Concernant la circulation des informations dans l'établissement/service :



Entre 2016 et 2022, la satisfaction des participants concernant la circulation des informations dans l'établissement n'a presque pas changé : 80,4% de satisfaction en 2016 contre 79% en 2022.

Accord des personnes pour participer aux mesures de réduction des déchets, d'économie d'énergie :



79% des personnes accompagnées sont satisfaites de la circulation des informations dans leur établissement/service. La grande majorité est alors satisfaite des informations qu'on leur transmet, mais 15% des personnes accompagnées réclament quand même d'être plus informés.

En ce qui concerne la réduction des déchets et les économies d'énergies, plusieurs idées ont été proposées :

« Faire un composte », « création d'un récupérateur de pluie devant l'établissement » (Personnes accompagnées par un CAJ)

« Trier les bouteilles et les bouchons », « formation et sensibilisation des travailleurs au tri et à l'écologie et à l'économie d'énergie », « Utiliser moins de film plastique pour emballer les palettes », « acheter un broyeur pour les espaces verts », « réduire le gaspillage alimentaire », « pose de panneaux solaires sur le nouvel ESAT », « on pourrait faire un compost avec les reste de la cantine », « avoir des poules pour les restes de la cantine » (Travailleurs d'ESAT)

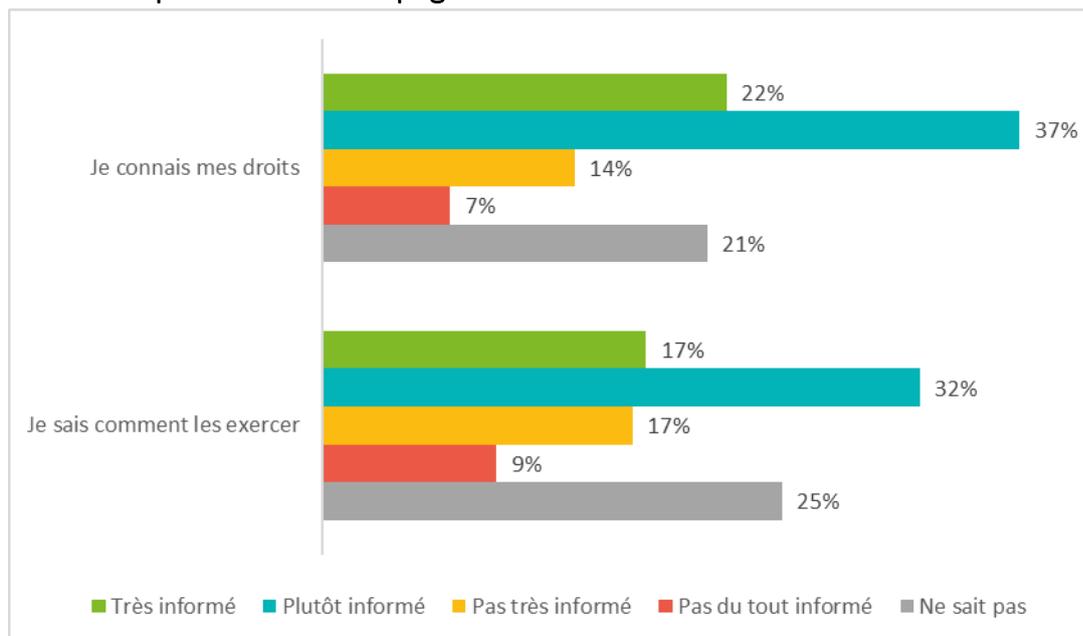
« Trier nos aliments et déchets », « on pourrait composter les déchets de la cantine ou les donner à des animaux » (Personnes accompagnées par le Complexe de la Goutte d'Or)

« Pas rallumer la lumière la journée », « avoir une machine à recycler », « projet 'Nature et Découverte' avec plantation de citronnier, oranger + serre pour l'hivers », « penser à éteindre la télé » (Résidents de foyer)

« Eteindre les interrupteurs des multi – prises et retirer les prises non utilisées », « faire attention à l'électricité » (Personnes accompagnées par un SAVS)

« Continuer le compost. Faire du tri (carton, bouteilles en plastique) », « éteindre les lumières quand il n'y en a pas besoin », « moins jeter la nourriture » (Jeunes accompagnés par un IME)

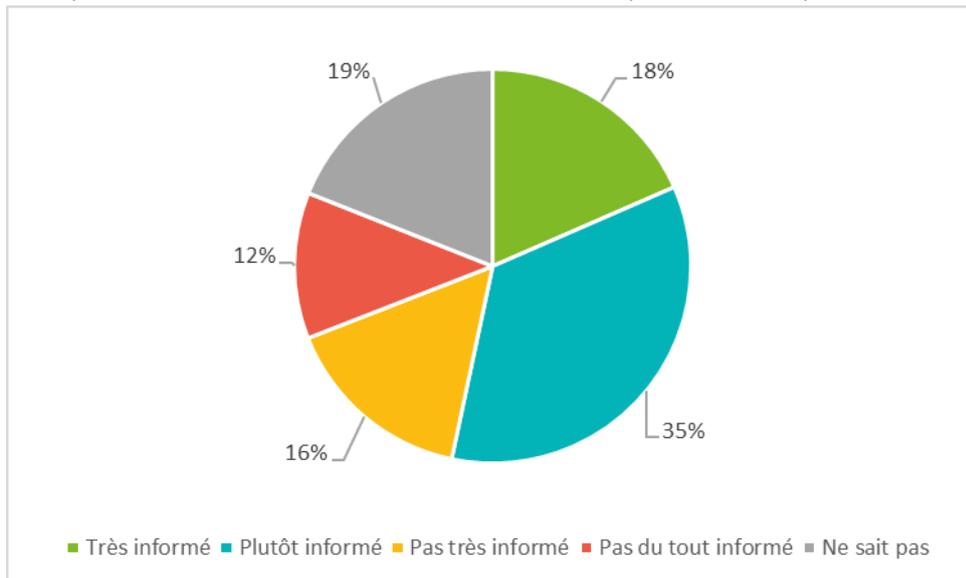
### Droits des personnes accompagnées :



Les résultats montrent que les avis sont mitigés concernant la connaissance et la mise en application des personnes de leurs droits. Un peu plus de 50% connaissent leurs droits, mais seulement 43% savent les exercer.

La question des droits semble être quelque chose qui n'est pas totalement acquis pour les personnes accompagnées par l'Adapei 69.

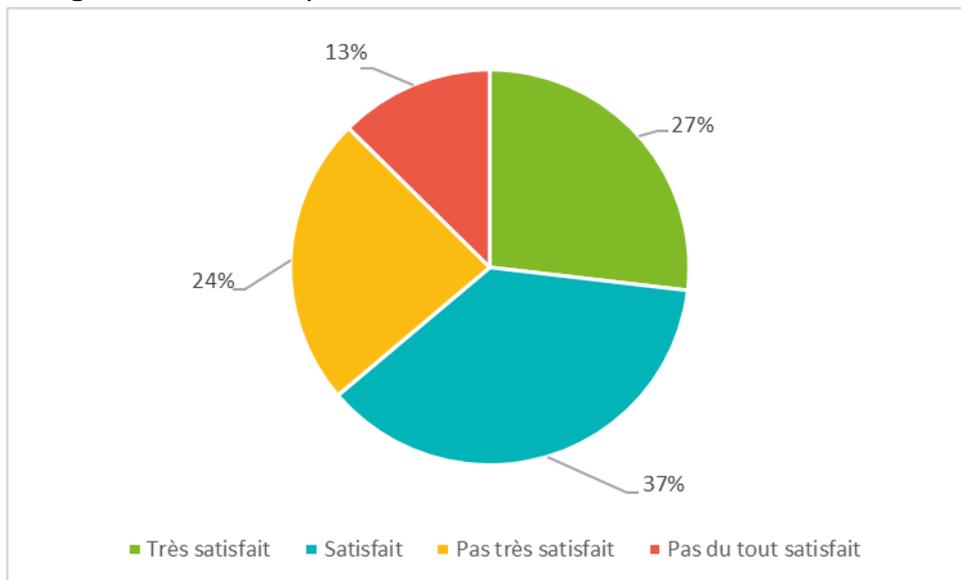
### Compréhension des documents écrits à la disposition des personnes accompagnées :



Un peu plus de la moitié des personnes accompagnées comprennent bien les documents écrits à leur disposition, mais les documents restent inaccessibles et incompréhensibles pour une grande partie des personnes accompagnées par l'Adapei 69.

### Restauration

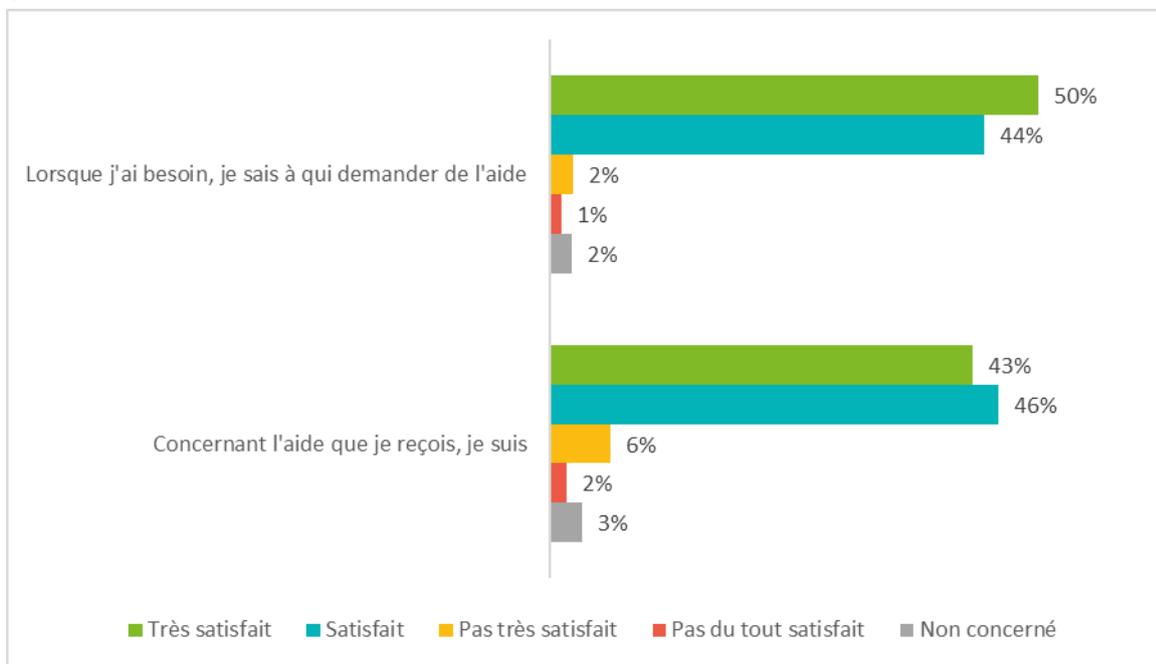
#### Avis général sur les repas :



64% des personnes accompagnées sont satisfaites des repas mangés dans leurs établissements. Plusieurs remarques reviennent de façon récurrente pour les personnes les moins satisfaites, notamment sur les quantités qui sont trop petites, sur le manque de choix qu'il peut y avoir notamment sur les fins de service, sur la variété des repas parfois répétitifs, l'envie de frites plus régulièrement, la chaleur des plats, etc.

L'insatisfaction des répondants concernant les repas a augmenté depuis 2016 : 33% d'insatisfaction en 2016 contre 37% en 2022. En 2016, les quantités et la variation des menus étaient déjà des points d'insatisfaction pour les personnes accompagnées.

## Accompagnement



La grande majorité des personnes accueillies savent vers qui se tourner lorsqu'elles ont besoin d'aide, et elles sont complètement satisfaites de l'aide qu'elles reçoivent :

*« Je viens voir mes éducateurs quand je ne vais pas bien et ils m'écoutent. Je vois aussi la psy, elle est gentille et elle m'aide bien. » (Résident en foyer)*

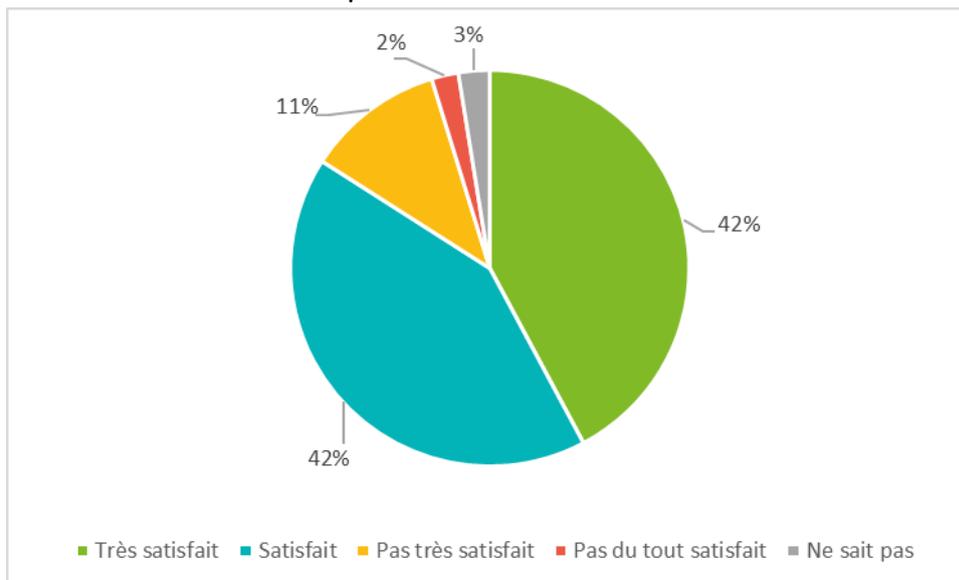
*« Je demande aux monitrices et elles me répondent » (Travailleur d'ESAT)*

Les résultats concernant la demande d'aide sont sensiblement similaires à ceux de 2016 : 95% de satisfaction en 2016 contre 94% en 2022.

Concernant la satisfaction de l'aide reçue, en 2022 les répondants sont moins satisfaits qu'en 2016 : 89% de satisfaction en 2022 contre 93% en 2016.

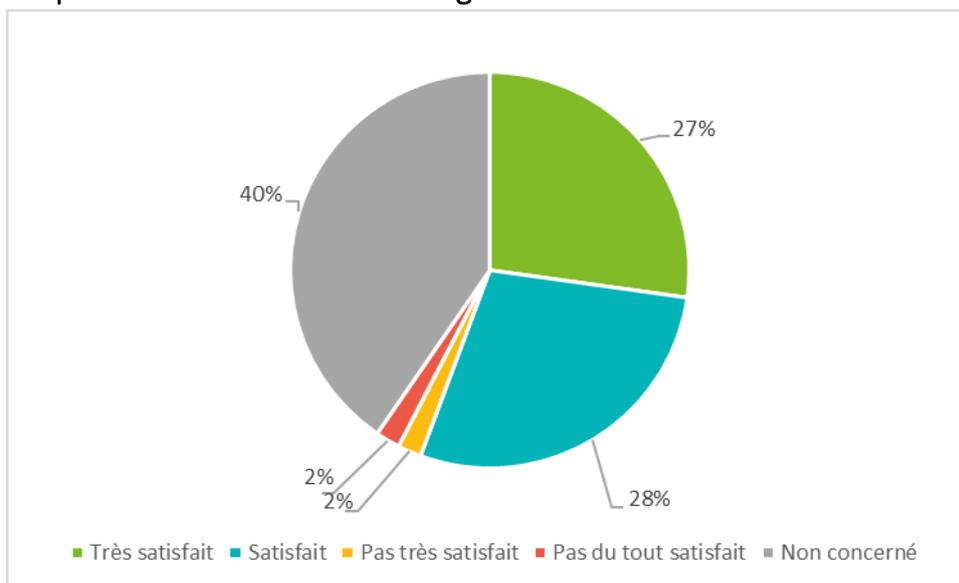
La satisfaction générale des personnes accueillies concernant leur accompagnement a légèrement diminué en 6 ans.

### Bonne entente entre les personnes accueillies :



84% des personnes accompagnées s'entendent bien avec leurs collègues, camarades, autres résidents. 13% ne sont pas totalement satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec leurs pairs.

### Respect de la culture et de la religion :



40% des personnes accompagnées par l'Adapei 69 ne sont pas concernées par une religion ou une culture spécifique. La majorité des personnes concernées sont satisfaites du respect accordé à leur religion :

« Pour moi chaque religion à son importance, il faut la respecter », « oui, chacun vit comme il veut » (Personnes accompagnées par un SAVS)

« Les repas sans porc sont respectés » (Personne accompagné par un établissement médicalisé)

« Je ne prie pas au travail mais personne ne me dérange par rapport à ma religion » (Travailleur d'ESAT)

« Je peux prier quand je veux » (Personne accompagnée par un CAJ)

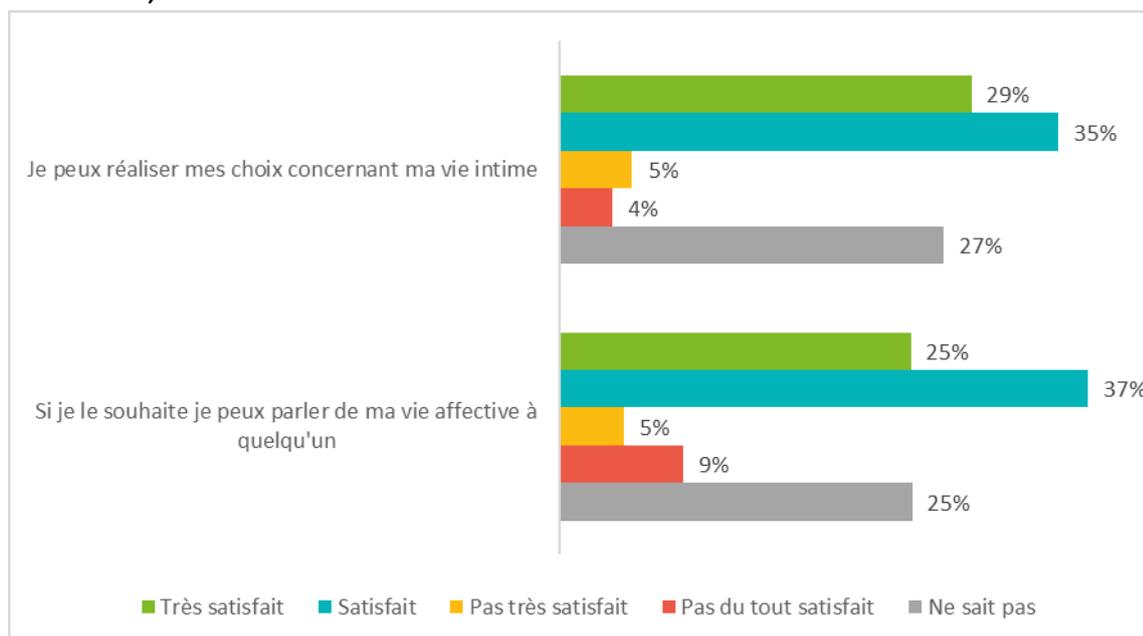
4% des personnes ne sont pas totalement voire pas du tout satisfaites du respect accordé à leur religion, notamment en ESAT et en foyer :

« On me fait des remarques sur ce que je mange (je suis musulmane) », « on en parle pas pour éviter les commentaires qui plaisent pas », « il ne faut pas mélanger le travail et la religion », « moqueries ultra – racistes » (Travailleurs d'ESAT).

« Personne ne comprend pourquoi je prie à table », « moqueries d'autres résidents » (Résidents en foyer)

Depuis 2016, le nombre de personnes concernées par une religion a augmenté de 10%.

### Vie intime, affective et sexuelle :



Les réponses et commentaires à ces deux questions concernant la vie intime, affective et sexuelle sont très différentes en fonction des types d'établissements.

Du côté des travailleurs d'ESAT, les commentaires se rejoignent tous pour dire que la vie privée ne regarde pas le travail :

« Je ne veux pas parler de cela ici », « la vie intime c'est personnel et ça ne regarde pas le travail », « je préfère en parler avec le moniteur de ma résidence », « j'en parle en dehors mais pas au boulot », « la vie intime n'a rien à faire au travail » (Travailleurs d'ESAT)

Il en est de même pour les personnes accompagnées par un SAVS :

« Ma vie privée ne regarde personne », ma vie privée est très personnelle, je ne veux pas en parler », « ma vie intime ne vous regarde pas ».

Pour les personnes accompagnées par un établissement ou service médicalisé, ou un foyer les personnes ressources sont bien identifiées :

« Avec la psychologue », « avec mes éducatrices », « groupes de paroles », « je vois la psychologue une fois par semaine », « tous les vendredis je vois la psychologue ». (Personnes accompagnées par un établissement ou service médicalisé)

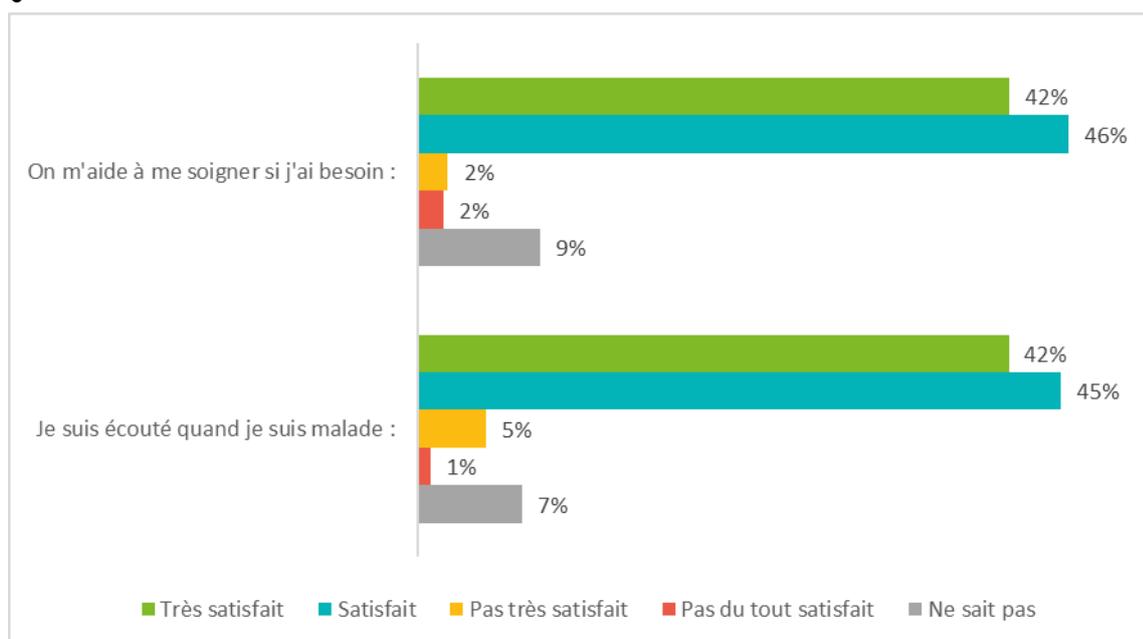
« J'en parle avec mes éducateurs », « je suis suivi par un psychologue et un psychiatre à qui je peux parler de ces problèmes », « j'aime bien me confier à mon éducateur référent et mes parents » (Résidents en foyer)

Enfin, ce sujet-là a été mal compris par les jeunes d'IME ayant répondu au questionnaire, plusieurs commentaires soulignent que les questions n'ont pas été comprises par le répondant, et cela se perçoit dans les résultats spécifiques IME.

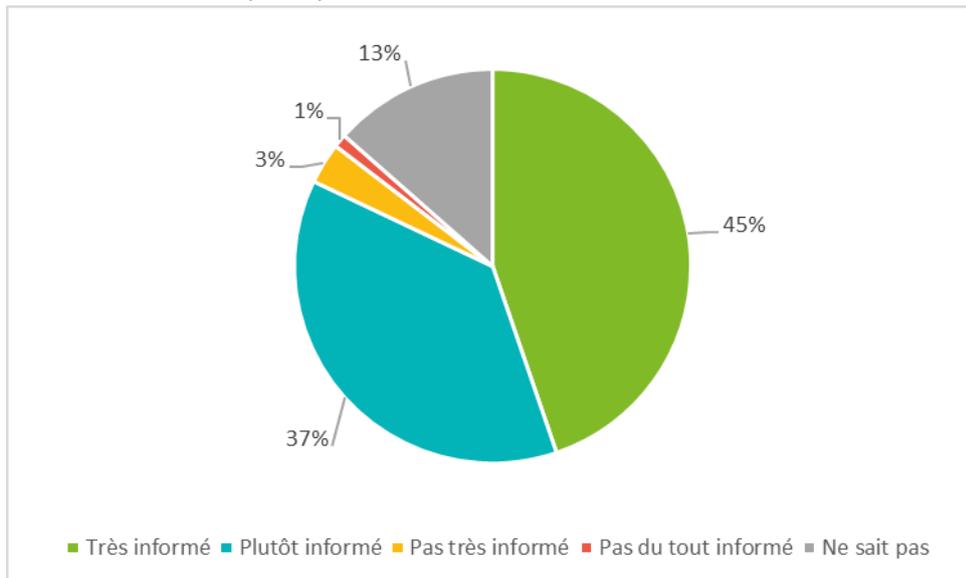
Durant l'enquête réalisée en 2016, la vie intime et affective avait déjà été abordé. La question « je peux avoir un amoureux » avait été posé, pouvant être associée à la question de cette année « je peux réaliser mes choix concernant ma vie intime ». Depuis 2016, les personnes sont moins satisfaites (75% en 2016 contre 64% en 2022). De plus, le nombre de personnes ne savant pas quoi répondre à cette question a triplé en 6 ans.

A la question « je peux parler de ma vie affective et sexuelle à quelqu'un », les résultats sont meilleurs en 2022. Le nombre de personnes satisfaites a presque doublé (34% en 2016 contre 62% en 2022).

## Ma santé



### Je connais les moyens pour éviter d'être malade :



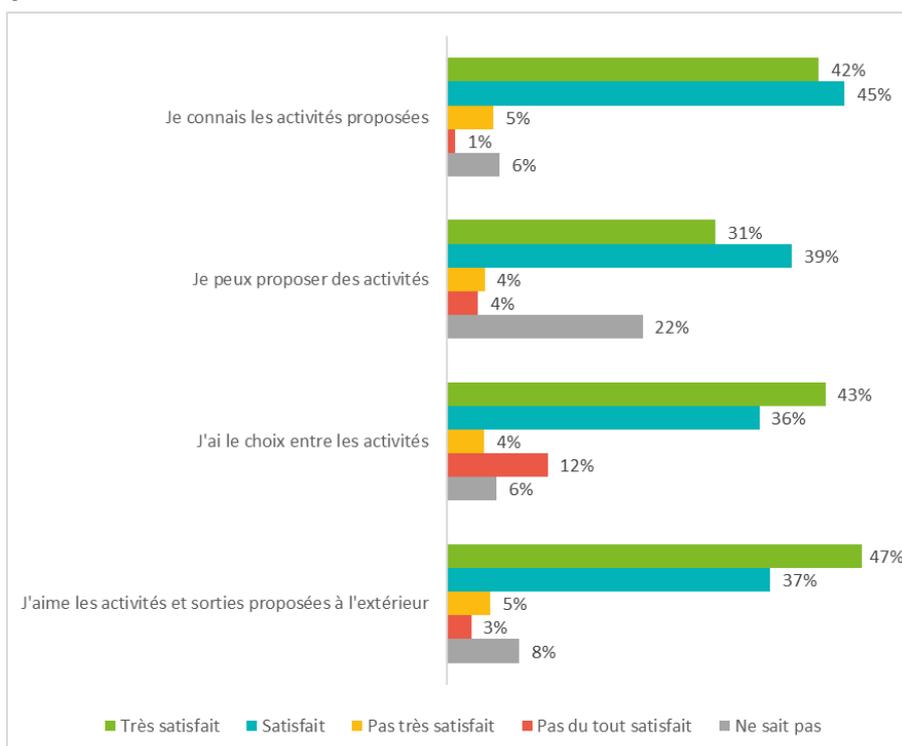
Du côté de la santé, la grande majorité des personnes accompagnées par l'Adapei 69 sont satisfaites de la prise en compte de leur santé et de l'accompagnement qui leur a été donné :

« Je me sens soutenu par l'équipe pour ma santé » (Personne accompagnée par un SAVS)

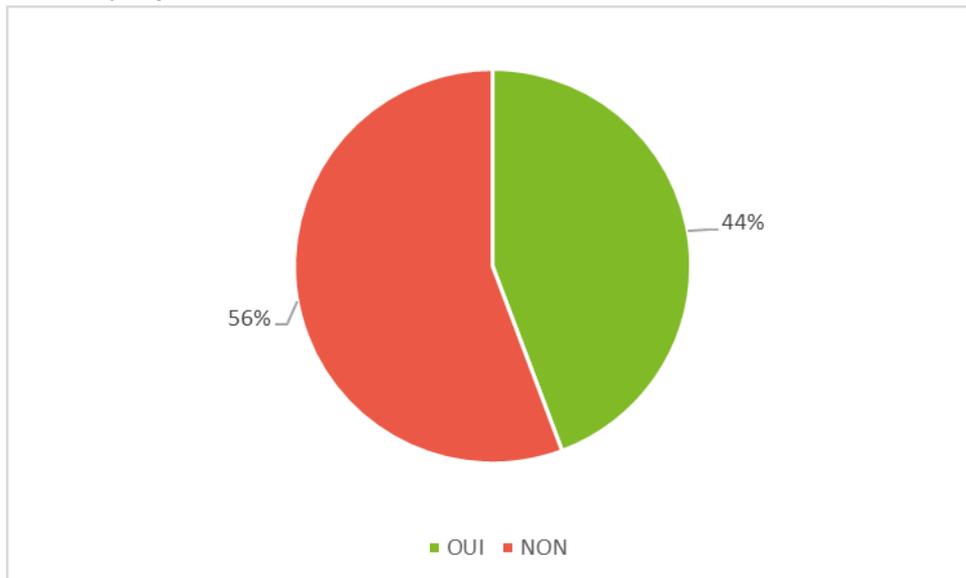
« Mon éducatrice référente m'aide à prendre mes RDV médicaux sur doctolib, chose que je ne peux pas faire avec mon tel portable. Merci à elle... » (Résident en foyer)

Concernant la connaissance des moyens pour éviter d'être malade, plus de 80% des personnes interrogées connaissent les moyens à adopter pour éviter d'être malade.

### Activités



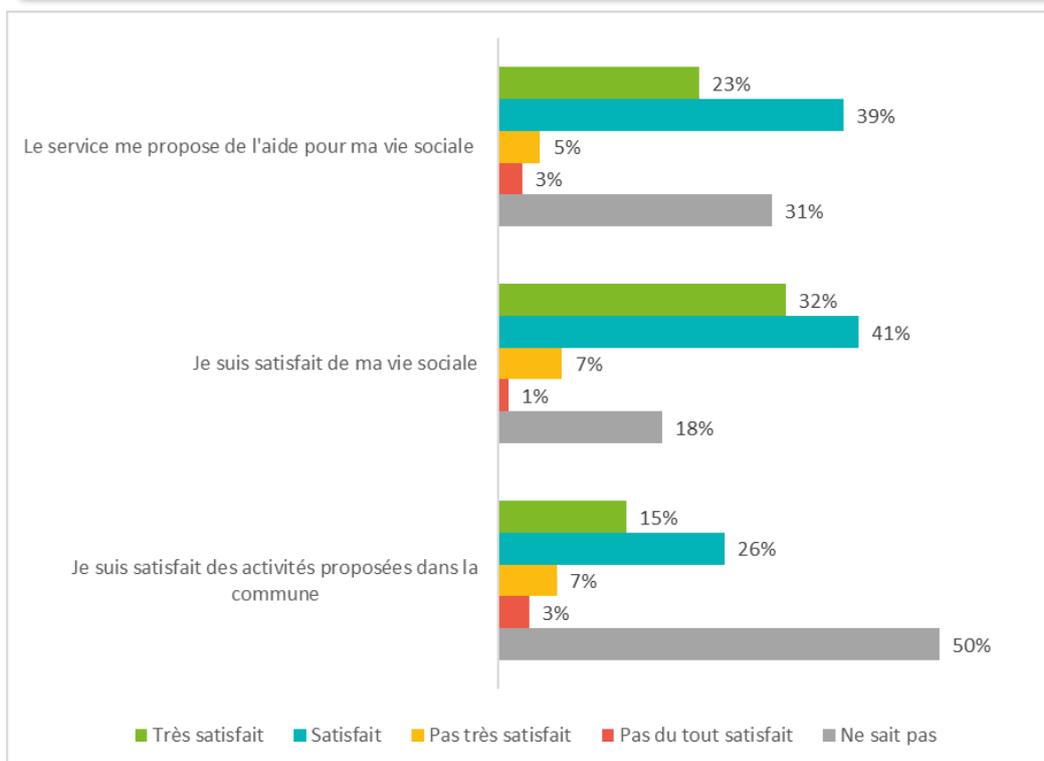
### Est-ce que je fais des activités seul en dehors de l'établissement/service ?



Les résultats concernant les activités sont plutôt bons. Les personnes accompagnées semblent satisfaites des activités qui leur sont proposées dans leurs établissements/services. Plusieurs personnes ont soumis des idées d'activités à faire ou à continuer dans leurs établissements respectifs. Ces commentaires seront disponibles pour chaque établissement.

Néanmoins, plus de la moitié des personnes ne font pas d'activités seul en dehors de leur établissement.

En 2016, nous avons déjà demandé aux personnes accompagnées si elles faisaient des activités seules, en dehors de l'établissement. 47% des personnes avaient répondu non. Le nombre de personnes faisaient des activités seul a augmenté de presque 10% en 6 ans.



Concernant la vie sociale des personnes accompagnées, la majorité semble satisfaite de l'aide apportée.

Concernant les activités proposées dans la commune, les 50% de réponses « ne sait pas » ont été répondu par des personnes ne connaissant pas les activités existantes dans leur commune. Pour ceux qui sont satisfaits des activités, voici quelques exemples de ce qu'ils font :

*« J'aime participer à des journées exceptionnelles comme le défilé de char » (Personne accompagnée en CAJ)*

*« J'aime aller à Vas-y » (Personne accompagnée par un service médicalisé)*

*« J'aime bien aller au cinéma » (Répété à plusieurs reprises par des résidents en foyer)*

*« Pour moi, ces activités me permettent de changer d'air, de rencontrer du monde. Ces activités sont nécessaires pour moi », « Oui, je participe beaucoup à la vie de mon quartier (association, vente de gâteaux) » (Personnes accompagnées par un SAVS)*

## Les remarques générales : Globalement, qu'est ce qui est important pour moi dans ma vie de tous les jours ?

A travers ce questionnaire de satisfaction de l'Adapei 69, les personnes accompagnées ont pu laisser des remarques générales à la fin de celui-ci en répondant à la question « Globalement, qu'est ce qui est important pour moi dans la vie de tous les jours ? ».

Pour les personnes accompagnées en CAJ, l'importance d'avoir une vie sociale est quelque chose qui est ressorti à 5 reprises par les personnes interrogées. L'importance de la famille et des proches est ressortie à 3 reprises. Certaines personnes ont partagé à travers cette question leurs souhaits pour la suite :

*« J'aimerais avoir plus d'autonomie à la maison, je voudrais pouvoir aller acheter le pain seule »  
« Accéder à une place en foyer »  
« En 2023 je voudrais pouvoir chanter seul »  
« Avoir un accueil à l'extérieur pour sortir de chez moi et ne plus tourner en rond' ».*

Pour les travailleurs d'ESAT ayant répondu à cette dernière question, la chose la plus importante est « le travail », énoncé 28 fois :

*« C'est de travailler car c'est très important, la santé aussi. Mais le fait de travailler c'est le point le plus important car il y en a qui ont pas cette chance de travailler et que moi je peux travailler (...) et de réaliser ses rêves et ses projets et je m'en souviendrai toujours d'avoir un diplôme et aussi d'avoir une médaille du travail car ça aussi c'est important », « Le travail, voir des personnes car je vis seul. Ça me permet de voir du monde, de s'occuper sinon je ferai rien de la journée »*

Une grande partie des résidents en foyer ont souligné l'importance pour eux d'être bien dans leur foyer : *« Je suis bien ici, je ne veux rien changer, tout va bien »*. Plusieurs résidents ont également souligné l'importance d'être écouté et pris en compte par les équipes encadrantes : *« ce qui est important c'est qu'on m'aide quand je n'arrive pas à faire quelque chose », « c'est l'accompagnement le plus important pour moi, le fait que je sois écouté »*.

Pour les personnes accompagnées par un SAVS, la chose importante qui ressort est le fait d'être écouté et entendu : *« Etre entendu par le SAVS de nous aider dans certaines tâches quotidiennes pour pouvoir mieux vivre être le plus heureux de sa vie », « Etre entendue, suivie et respecté »*. Le travail est également quelque chose qui est ressorti à 4 reprises dans les réponses des personnes accompagnées par un SAVS.

Pour les jeunes accompagnés par un IME, les trois quarts ont répondu à cette question par des activités qu'ils affectionnent : *« Faire du vélo et du sport et jouer au foot dans les bois », « J'aime bien écouter la musique dans ma chambre, j'aime bien faire la cuisine », « les coloriages », « aller aux spectacles, jouer avec les copains »*. Plusieurs jeunes ont répondu qu'il était important d'apprendre des choses comme travailler, apprendre à lire, apprendre à cuisiner.

Les personnes accompagnées par un établissement ou service médicalisé sont peu nombreux à avoir répondu à cette question : *« Je me sens bien accompagné dans mon établissement, mais aussi dans les activités extérieurs », « je suis content de venir », « rentrer chez papa et maman », « quitter un peu le pavillon, partir pour les fêtes »*.

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.

Concernant la Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS), beaucoup de progrès ont été fait concernant les « personnes ressources ». Les personnes accompagnées sont beaucoup plus nombreuses à savoir vers qui se tourner lorsqu'elles veulent parler de leurs VIAS à quelqu'un. Néanmoins, des améliorations restent à prévoir concernant ce sujet – là puisque la proportion de personnes ne sachant pas quoi répondre a doublé voire triplé en 6 ans selon la question posée.

Concernant la religion, la proportion de personnes concernées a augmenté de 10% en 6 ans, et le nombre de personnes satisfaites du respect accordé à leur religion a lui aussi augmenté de 8%. En revanche, les personnes moins satisfaites restent les travailleurs d'ESAT, et la question des moqueries est récurrent depuis l'enquête de 2016.

Certains résultats sont presque similaires mais légèrement en baisse depuis 2016, notamment concernant la satisfaction des informations circulant dans les établissements, et la satisfaction générale des personnes sur leur accompagnement.

Concernant le Conseil de la Vie Sociale (CVS), certains résultats ont augmenté depuis 2016 notamment la connaissance du CVS et la diffusion des compte-rendu de CVS auprès des personnes accompagnées. En revanche, des améliorations restent à prévoir sur la connaissance des représentants CVS au sein des établissements, et sur les manières de recueillir l'avis du plus grand nombre en amont des réunions CVS puisque les résultats de 2022 montrent une baisse de satisfaction par rapport à 2016.

Concernant l'avis général des personnes accompagnées sur les repas, l'insatisfaction a augmenté depuis 2016, et deux thèmes sont récurrents dans les insatisfactions : les quantités dans les assiettes ainsi que la variété de plats proposés.

Pour terminer, un axe d'amélioration pourrait être réfléchi sur les activités des personnes accompagnées. Effectivement, de moins en moins de personnes font des activités seules en dehors de leurs établissements.

## Participation

	Nombre de personnes	Nombre de retours	Taux de retour
IME Le Bouquet	96	43	45%
IME Les Primevères	83	71	85%
SESSAD Alliance	43	16	37%
CAMSP Champvert	29	-	-
CAMSP Saint Priest	40	-	-
IME L'Esperelle	91	-	-
IME Les Coquelicots	30	24	80%
IME L'Oiseau Blanc	85	52	61%
IME Pierre de Lune	57	-	-
Halte de Montaberlet	29	-	-
Ime Perce Neige	75	29	39%
AJM L'Ombelle	23	14	61%
FAM L'Orée des Balmes	34	18	53%
CAJ Les Embruns	28	28	100%
FV L'Orée des Balmes	46	44	96%
MAS Paul Mercier	52	-	-
FAM Les Tournesols	24	1	4%
FDV Les Tournesols	26	10	38%
CAJ Les Tournesols	10	-	-
AJM Horizon	14	11	78%
MAS Jolane	55	-	-
FAM Rose des Sables	48	23	48%
CAJM Rose des Sables	7	4	57%
MAS Maison Soleil	55	-	-
FAM Le Fontalet	48	12	25%
AJM Les Grisemottes	6	-	-
ESAT Louis Jaffrin	144	67	46%
ESAT Jacques Chavent	163	103	63%
ESAT La Courbaisse	139	95	68%
ESAT Léon Fontaine	178	32	18%
ESAT Bellevue	136	116	85%
Complexe de la Goutte d'Or	174	76	43%
FH Le Verger	20	12	60%
FV Le Verger	37	16	43%
DC Plurielle	55	29	52%
SAVS Pluriels	53	20	37%
FH L'Étape	27	24	88%
FV L'Étape	14	13	92%
CAJ Corne à Vent	16	10	62%
FV Henri Thomas	35	7	20%
FH Henri Thomas	6	1	16%
CAJ Parilly	105	11	10%
FH Grand Large	23	14	60%
DC Santy	15	3	20%
FH Santy	34	14	41%
FV Santy	21	5	23%
SAVS Santy	40	15	37%
FV La Platière	51	50	98%
FH Jodard	54	48	88%
FV La Gaieté	62	33	55%
CAJ La Roche Bâtie	21	10	48%
FAM La Gaieté	18	19	79%
SAVS Equilibre	26	20	76%
Résidence les Madeleines	24	18	75%
<b>Total</b>	<b>2825</b>	<b>1281</b>	<b>45%</b>