

ENQUÊTE DE SATISFACTION



Résultats « Familles »

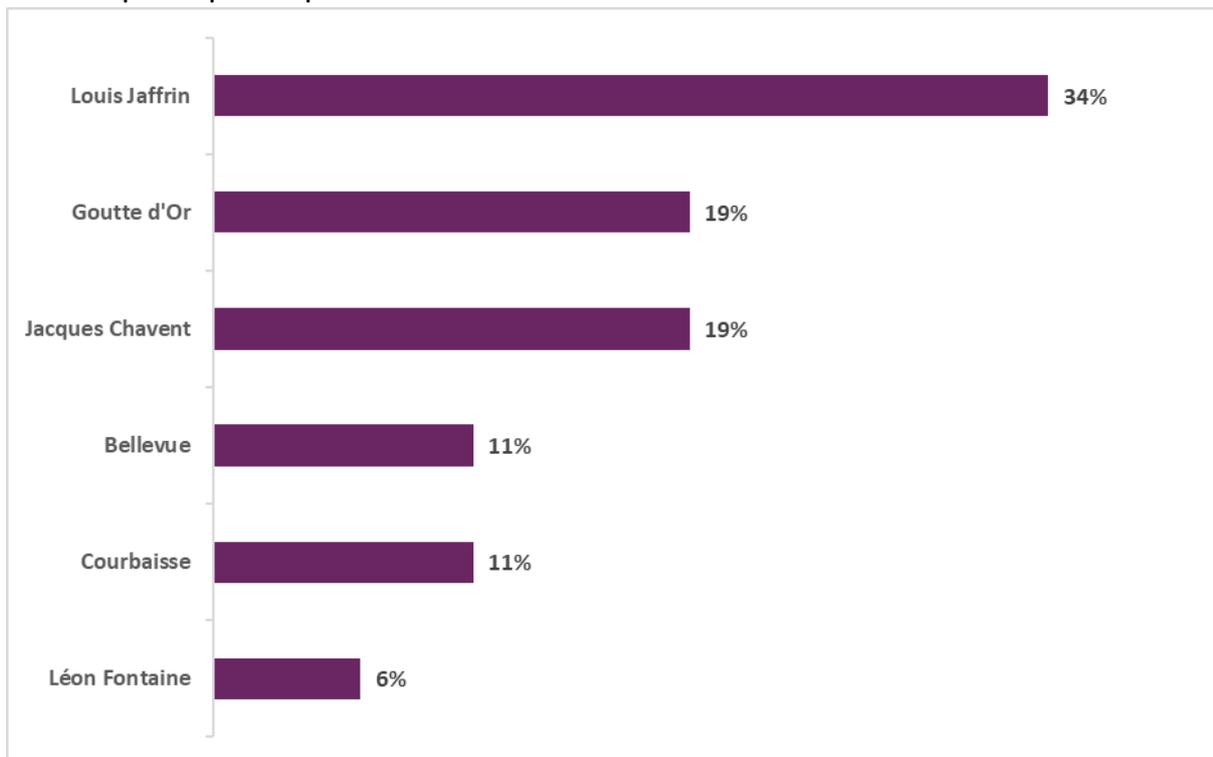
Synthèse Pôle Travail

Contexte de l'enquête



Nombre de familles	471
Nombre de participants	103
Taux moyen de participation	21%

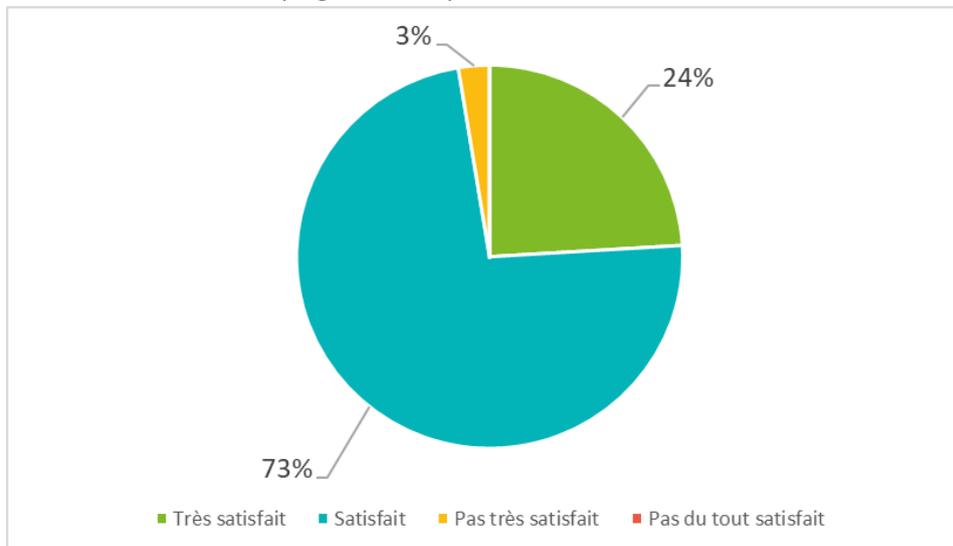
Taux de participation par établissement :



(Lecture du graphique : 34% des réponses ont été données par les familles et proches de personnes travaillant à l'ESAT Louis Jaffrin).

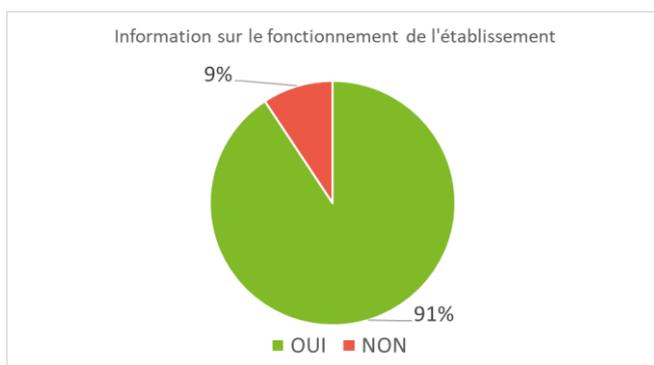
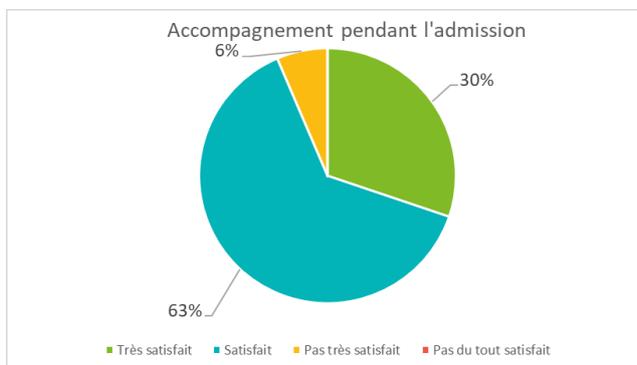
Impression générale

Concernant l'accompagnement par l'établissement/service :

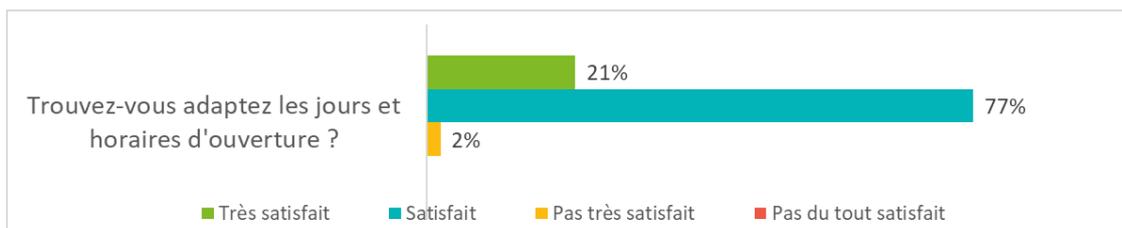


Presque tous les proches des travailleurs d'ESAT sont satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement proposé.

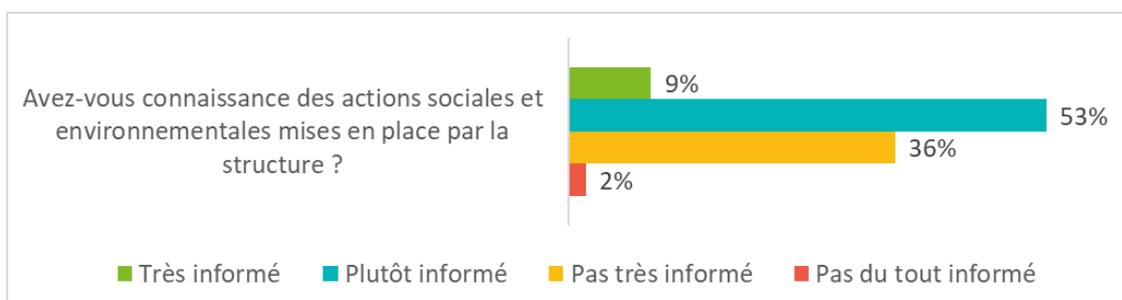
Admission, information et participation



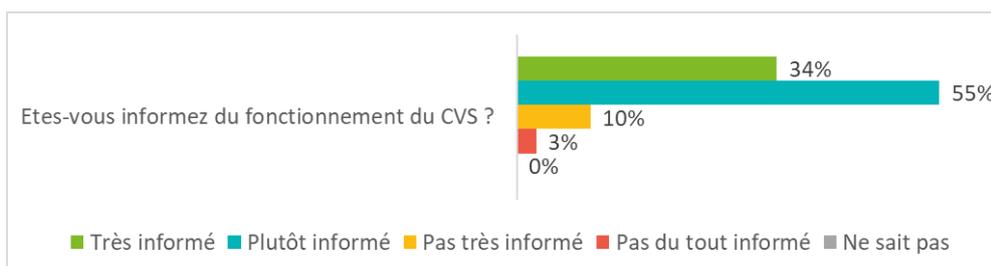
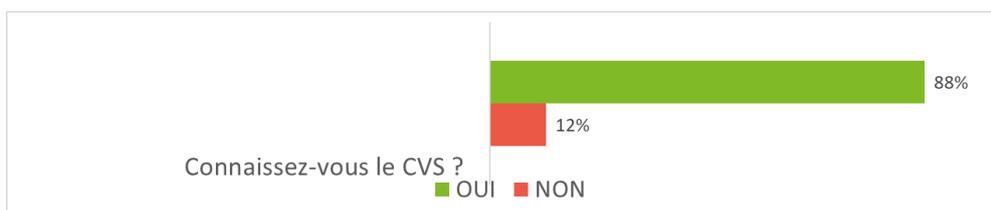
Presque 10% des proches n'ont pas été informés sur le fonctionnement de l'établissement. A la question « qu'auriez-vous aimé avoir lors de l'admission de votre proche ? », la majorité des familles ont répondu qu'elles auraient aimé pouvoir visiter l'établissement et surtout les ateliers de production pour pouvoir se rendre compte de ce que leur proche allait faire. De plus, plusieurs proches ont réclamé vouloir plus d'informations notamment sur la question des salaires, de la retraite, et sur les questions administratives de manière générale comme la mutuelle, la CAF, les aides financières, etc.



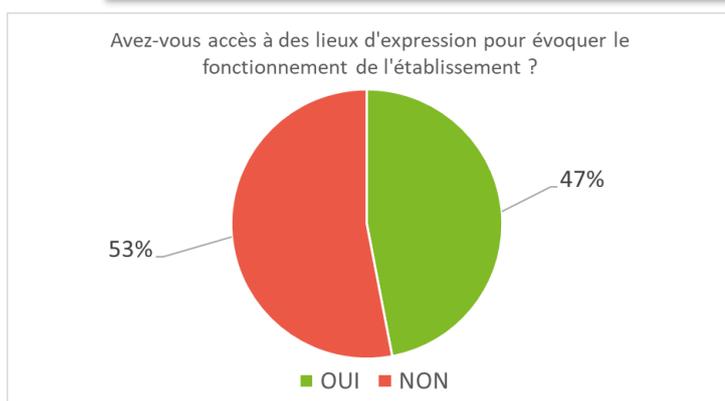
Les proches sont globalement satisfaits des horaires et jours d'ouverture.



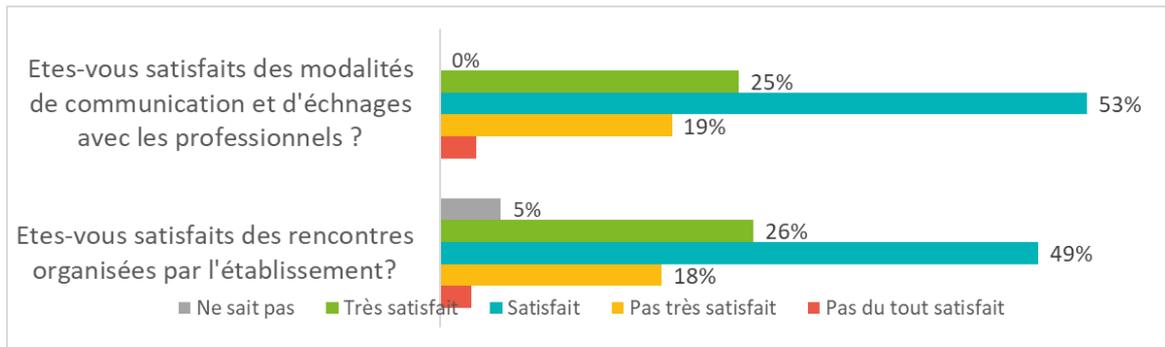
Plus de 30% des proches et familles n'ont pas connaissance des actions sociales et environnementales mises en place. Parmi les commentaires, la majorité des familles expriment être au courant des actions sociales mais pas environnementales. Quelques familles ont exprimé être au courant grâce au CVS. Enfin, une famille a relevé que la communication des propositions de l'Adapei 69 concernant par exemple la VIAS, l'auto-détermination, la pair-aidance, l'opération Brioches était meilleure.



Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est connu pour presque 90% des proches de travailleurs en ESAT. En revanche, presque 15% ne sont pas informés du fonctionnement du CVS.

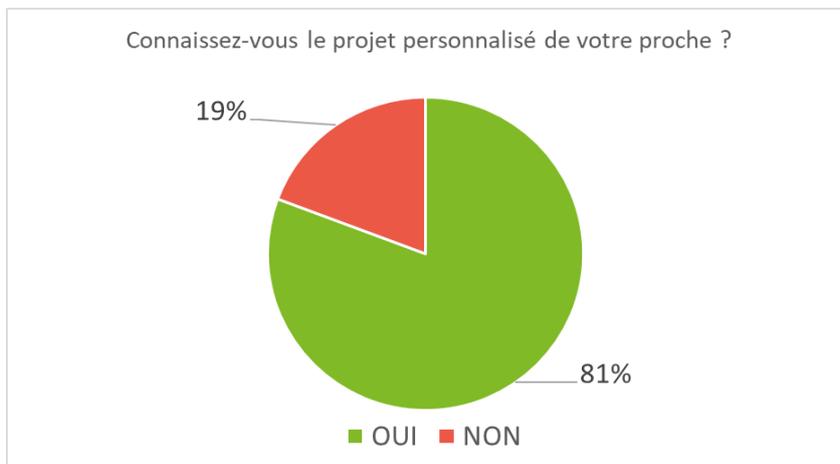


Plus de la moitié des répondants n'ont pas accès à des lieux d'expression pour évoquer le fonctionnement de l'établissement. Plusieurs familles expriment que rien n'est proposé apart les journées portes ouvertes. Une famille suggère « Etablir tous les semestres dans la mesure du possible un groupe de parole sur un sujet précis au sein de l'ESAT »

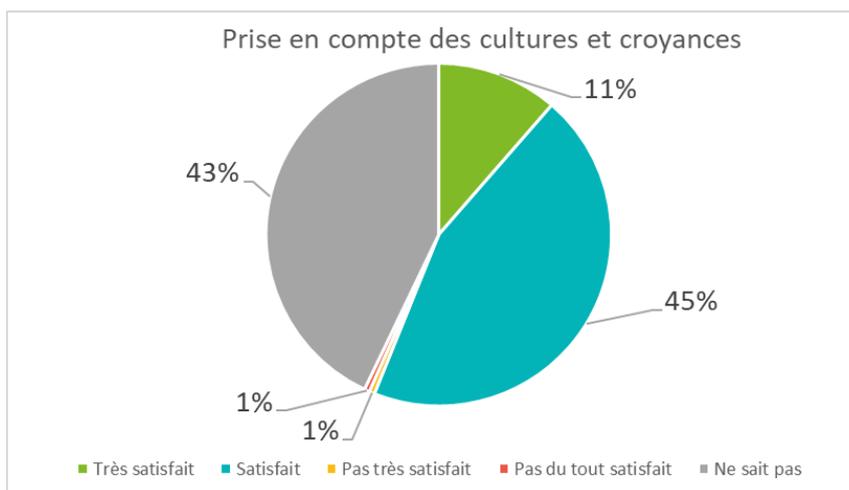
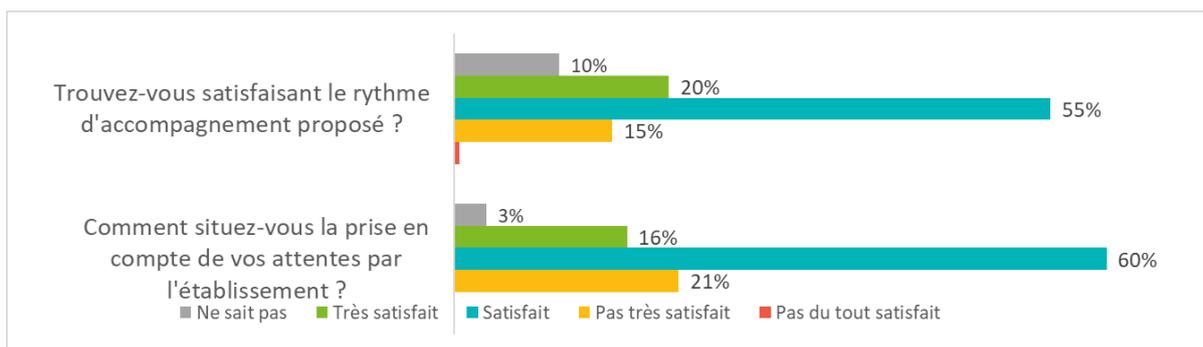


Presque 20% des familles ne sont pas très satisfaites des modalités d'échange avec les professionnels et des rencontres organisées. Plusieurs familles soulignent qu'elles aimeraient avoir plus de rencontres festives et conviviales.

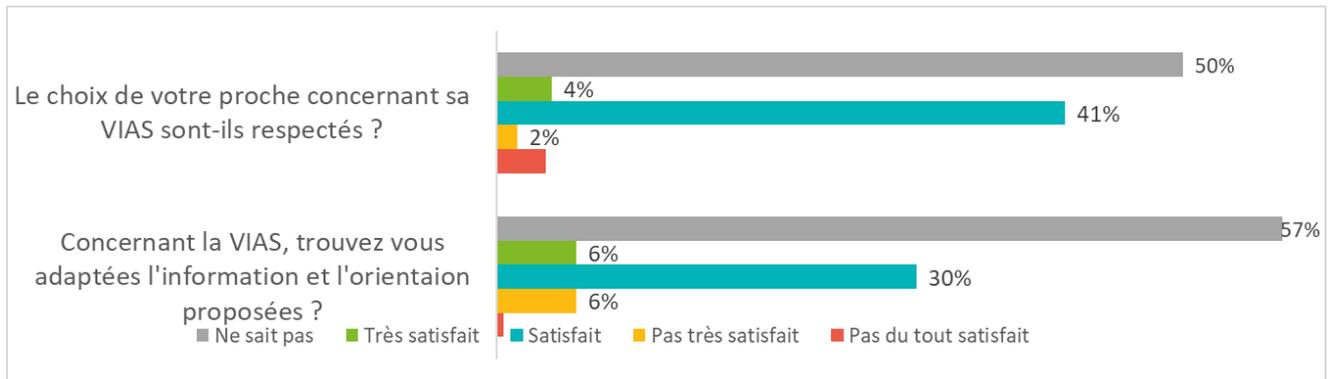
Accompagnement



Presque 20% des familles ne connaissent pas le projet personnalisé de leur proche. L'ensemble des proches de travailleurs en ESAT réclament d'être plus informés et investis dans le suivi du projet personnalisé de leur proche.

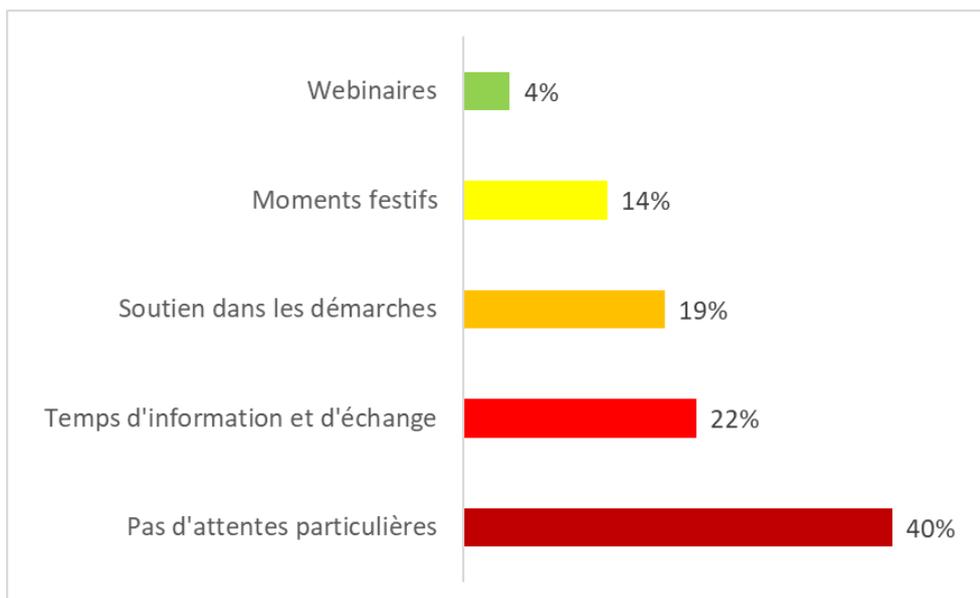
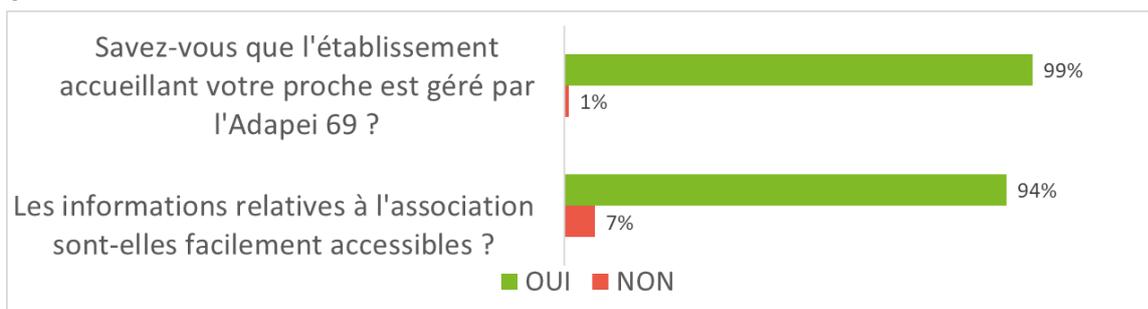


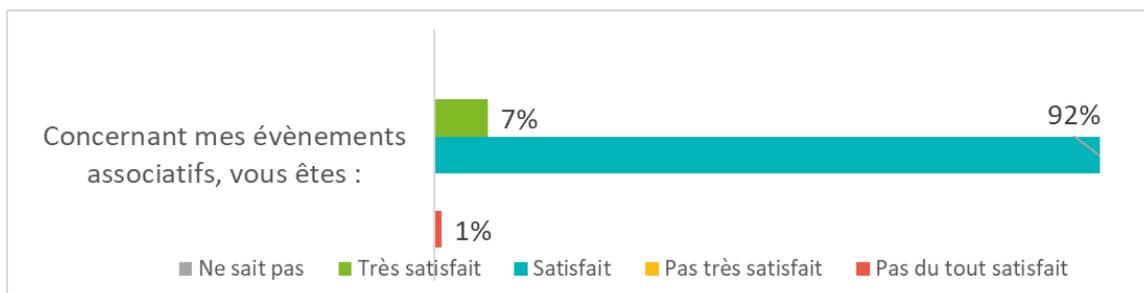
Plus de 40% des familles de travailleurs en ESAT sont non concernées par des questions de culture et de religion. Pour celles qui sont concernées, la grande majorité est satisfaite. Les familles n'ont pas émis de commentaires particuliers concernant ce sujet, une famille a exprimé « *Le travail est le travail, les croyances sont les croyances* ».



Concernant la Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS) de leur proche, plus de la moitié des familles ne savent pas quoi répondre, plusieurs d'entre elles ne savent pas ce que veut dire, représente la VIAS. Plusieurs familles ont répondu que ce sujet ne les concernait pas « *La vie privée de mon frère ne me regarde pas* ». Une famille a fait une suggestion « *présentation de la charte, proposition de groupes de parole, lien avec les ressources du territoire...* ».

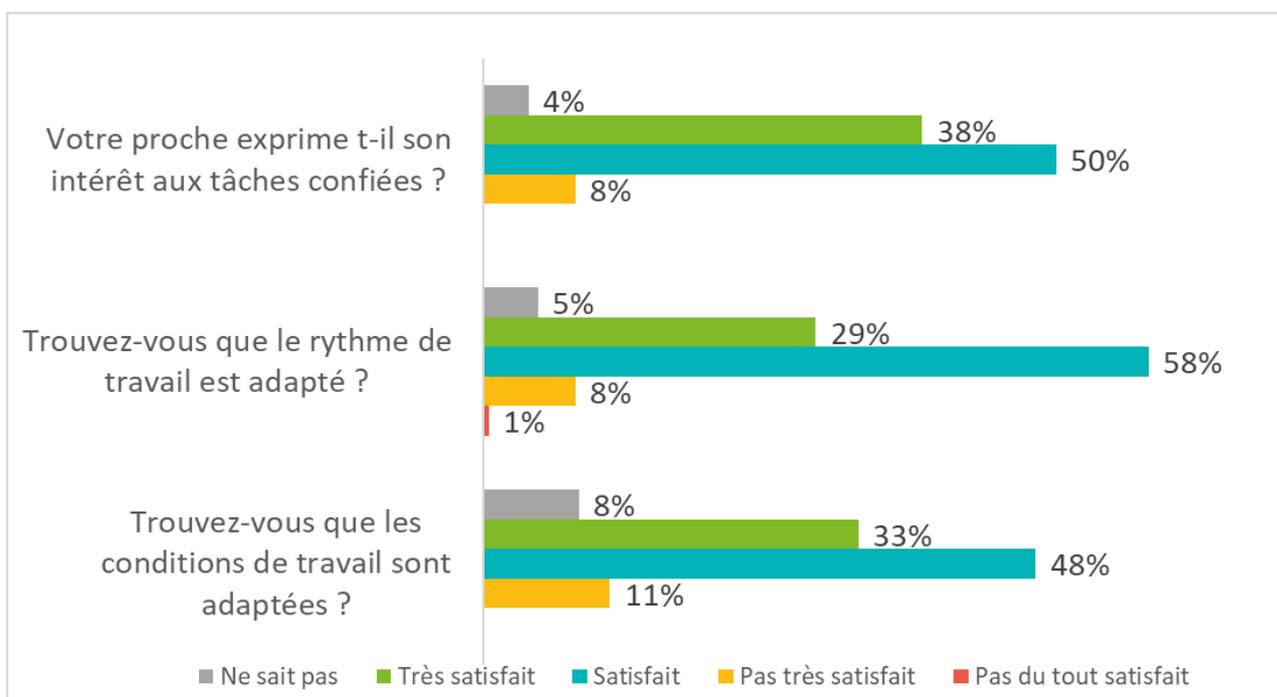
L'association gestionnaire





Concernant l'association, les familles et proches de travailleurs en ESAT sont globalement tous satisfaits. Seules 7% des familles trouvent que les informations ne sont pas facilement accessibles

ESAT



De manière générale, les familles sont satisfaites concernant l'ESAT où se trouve leur proche. En revanche, elles réclament à plusieurs reprises dans les commentaires des systèmes de climatisation dans les ateliers de production en été pour que les conditions de travail soient plus agréables à cette période-là, d'où les 11% de familles moins satisfaites sur les conditions de travail.

Les suggestions générales

Dans la dernière partie de l'enquête, les proches et familles avaient l'opportunité de faire des remarques générales. Une grande partie des commentaires sont des commentaires de familles satisfaites de l'établissement qui accueille leur proche et de l'Adapei 69 en général.

« Nous sommes très contents de l'accueil réservé à notre enfant, son handicap avec ses difficultés sont bien pris en compte dans son poste de travail, lui-même est heureux dans cet environnement. J'espère que l'établissement continuera à recevoir des personnes avec un handicap mental »

« Nous sommes à l'Adapei depuis 20 ans et nous sommes très satisfaits »

« Aucune suggestion car satisfaite en général »

« Un ESAT très bien adapté »

« Mon fils paraît heureux d'être à l'ESAT Léon Fontaine et effectue avec plaisir toutes les tâches proposées. C'est le plus important. Je regrette cependant de ne connaître de l'ESAT que les compte rendus de CVS et ce que m'en dit mon fils. Mais globalement j'ai une opinion positive »

« A notre avis pas de critique, en général le bon ordre et la satisfaction sont de rigueur. Un grand merci aux responsables »

Certaines familles ont fait des suggestions pour améliorer les choses à l'avenir :

« Il manque des temps de rencontre parents/et équipes qui accompagnent notre fils »

« Bon niveau d'accompagnement individuel. Manque de visibilité sur d'éventuelles actions innovantes. Peu de participation à la dynamique associative »

Participation

	Nombre de familles	Nombre de retours	Taux de retour
ESAT Jacques Chavent	130	20	15%
ESAT Léon Fontaine	22	7	32%
ESAT La Courbaisse	71	11	15%
ESAT Louis Jaffrin	123	34	28%
ESAT Bellevue	50	11	22%
ESAT La Goutte d'Or	75	20	27
TOTAL	471	103	21%