



ENQUÊTE Les résultats ! DE SATISFACTION 2016

Dans le cadre de la réécriture de son Projet associatif 2017-2022, placée sous le signe de la co-construction, l'Adapei 69 a souhaité lancer une dynamique de consultation de l'ensemble des acteurs de l'Association : les personnes qu'elle accompagne bien sûr, mais aussi les familles et les professionnels.

Cette démarche d'état des lieux, d'échanges et de questionnement, dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, s'est articulée autour de la mise en place de plusieurs outils :

- ▶ une enquête de satisfaction diffusée auprès des personnes en situation de handicap et leurs familles et leurs proches, de mai à octobre 2016
- ▶ des consultations et échanges, qui ont réuni professionnels et familles, de septembre 2016 à avril 2017
- ▶ www.projetassociatif.adapei69.fr, une boîte à idées en ligne, accessible à tous, d'octobre 2016 à mai 2017

- **un Forum citoyen** des personnes accompagnées par l'Association, organisé le 26 novembre 2016

Nous vous livrons dans ce dossier les résultats de l'enquête de satisfaction, qui recense les ressentis des personnes accompagnées et leurs familles autour de différentes thématiques, illustrant ainsi les points forts et d'amélioration de l'Association.

Cette enquête a été validée par le Comité de pilotage qualité associatif, pour dégager des axes de réflexion et pistes d'actions concrètes, afin de mieux répondre aux attentes des acteurs de l'Association et améliorer les services de l'ensemble des établissements.

→ L'ENQUÊTE EN CHIFFRES

> 1 330
questionnaires remplis
par des adultes en situation
de handicap, dont :

669 en Esat

556 en foyers de vie,
foyers d'hébergement,
domiciles collectifs et
SAVS

105 en foyers d'accueil
médicalisés et accueils
de jour médicalisés

Soit **35** établissements
pour adultes participants

> 147 questionnaires
remplis par des enfants

Soit **5** établissements
pour enfants participants

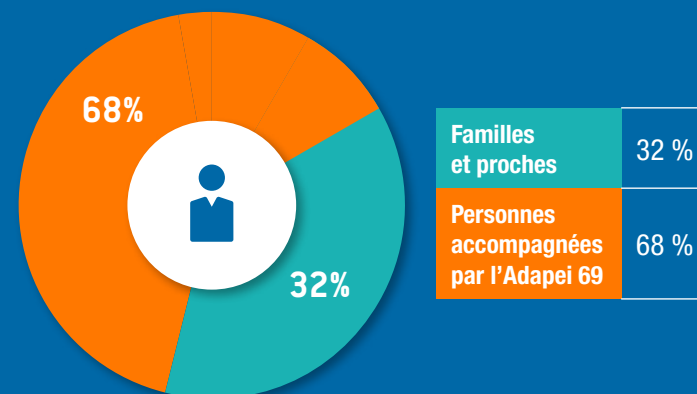
> 704
questionnaires
remplis par les familles

> +1 an de travail

> 15 à 30
minutes
pour remplir un
questionnaire

> 6 réunions en groupe
de travail pour élaborer
les 138 questions
posées

Qui sont les répondants à l'enquête ?

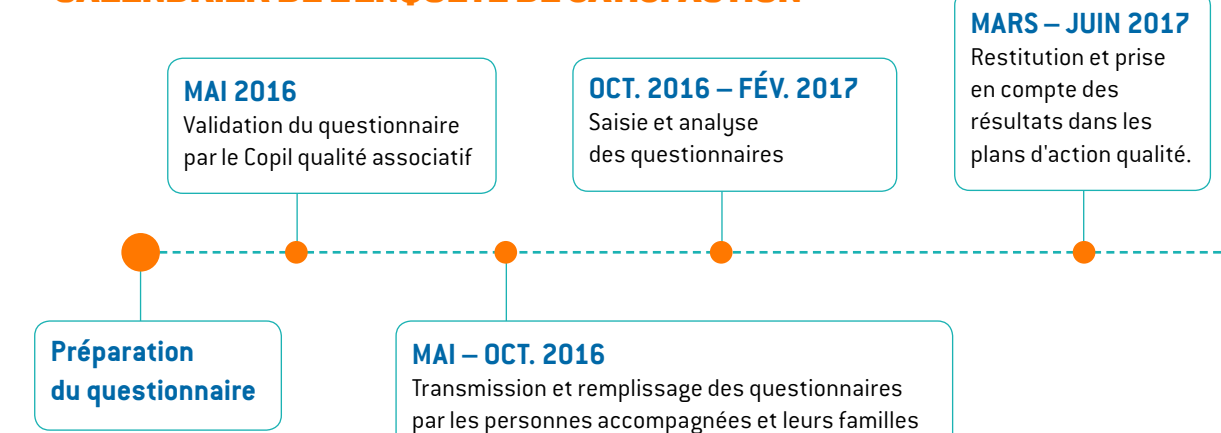


► UN QUESTIONNAIRE « ACCESSIBLE »

La méthodologie d'élaboration et le déploiement de l'enquête ont été pensés pour permettre à un maximum de personnes, familles ou adultes et enfants en situation de handicap, de s'exprimer :

- > Questionnaires sous format papier ou en ligne
- > Présence et aide de professionnels ou bénévoles de l'Association pour le remplissage du questionnaire, avec l'appui de guides d'entretien
- > Aides à la compréhension des questions (reformulations, exemples concrets, pictogrammes pour chaque question...)
- > Pour chaque question, la possibilité de laisser des remarques et commentaires.

► CALENDRIER DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



DONNÉES GÉNÉRALES

3 QUESTIONNAIRES

- adultes
- enfants et jeunes (questionnaire simplifié)
- familles, proches et tuteurs

Chaque questionnaire contenait des volets thématiques pour tenir compte des spécificités des établissements ou services (transports, lingerie, restauration...).

→ TAUX DE RETOUR

78 % des adultes accompagnés en Esat ont répondu au questionnaire.

63 % des adultes accompagnés en accueil de jour, foyer d'hébergement, foyer de vie, domicile collectif ou SAVS

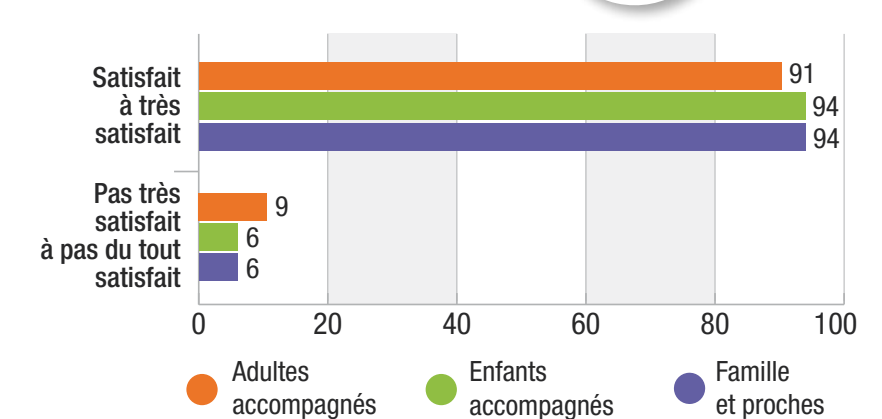
26 % des adultes accompagnés en FAM, MAS ou Accueil de jour médicalisé

26 % des enfants et des jeunes accueillis en IME

Ces différences s'expliquent notamment par le fait que certaines personnes ont peu, voire pas du tout accès à la communication verbale, dans certains établissements médicalisés ou IME par exemple.

La plus forte participation des familles et proches sur ces filières permet cependant d'avoir une bonne représentativité de l'ensemble des personnes accompagnées.

→ TAUX DE SATISFACTION GÉNÉRALE

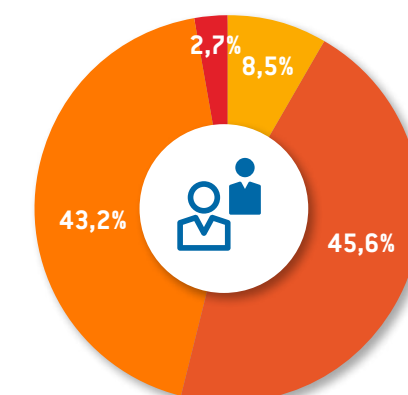


Plus de 9 personnes sur 10,

tout type de public interrogé confondu, sont satisfaites de l'accompagnement et des services proposés par l'Adapei 69. Ce taux est particulièrement élevé chez

les familles des enfants accompagnés (97 %) et légèrement inférieur chez les familles de proches accompagnés en établissement médicalisé (88 %).

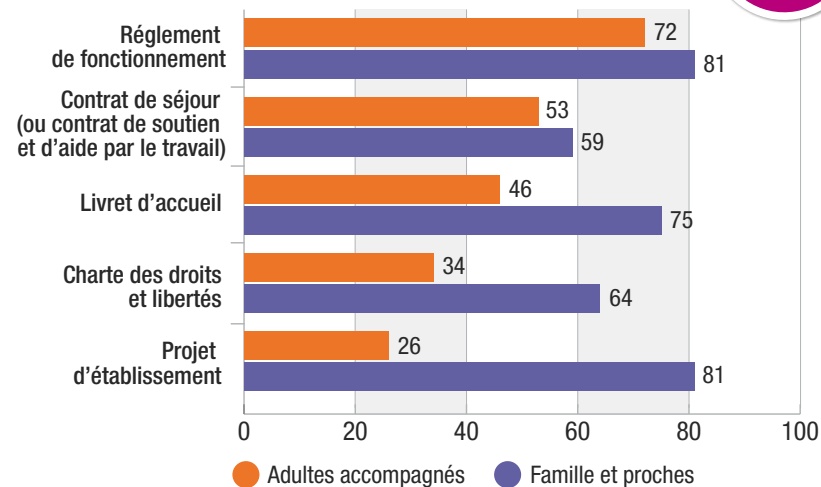
→ ÂGE DES RÉPONDANTS PARMİ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES



ACCUEIL, ADMISSION ET EXPRESSION

L'ACCUEIL ET L'ADMISSION

→ CONNAISSANCE DES OUTILS DE LA LOI 2002-2



Les outils de la loi 2002-2 ne sont pas tous bien connus par les personnes accompagnées. Les règles de vie sont les éléments les mieux identifiés parmi les adultes accompagnés. En revanche, à l'inverse des familles, ils connaissent assez peu le projet d'établissement.

De manière générale, plusieurs répondants parmi les personnes accompagnées soulignent la difficulté de compréhension concernant ces outils qui sont remis au moment de l'admission.



C'est dit !

« Tous ces documents sont très compliqués, je ne les comprends pas. »

✎ un adulte accompagné en SAVS

« Pour moi ces documents permettent de comprendre que ce n'est pas l'hôtel ici. Je trouve que c'est quand même trop strict. »

✎ un adulte accompagné en foyer d'hébergement



ZOOM SUR...

L'admission vue par les familles et proches

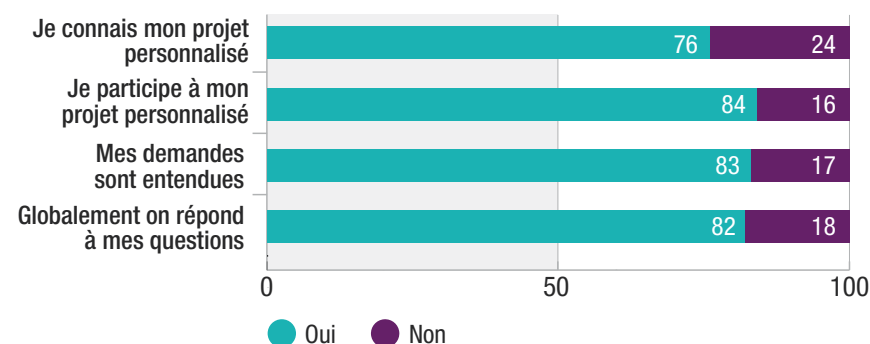
> **94 %** des répondants ou l'un des membres de leur famille a visité l'établissement

et pu échanger avec les professionnels au moment de l'admission de leur proche.

> Visite ou non, **92 %** des répondants affirment être satisfaits de l'accueil au moment de la période d'admission.

LE PROJET PERSONNALISÉ

→ LE PROJET PERSONNALISÉ VU PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS INTERROGÉS



Les **3/4** des répondants déclarent connaître leur projet personnalisé. Il n'y a pas de réelles disparités selon les types d'établissement.



C'est dit !

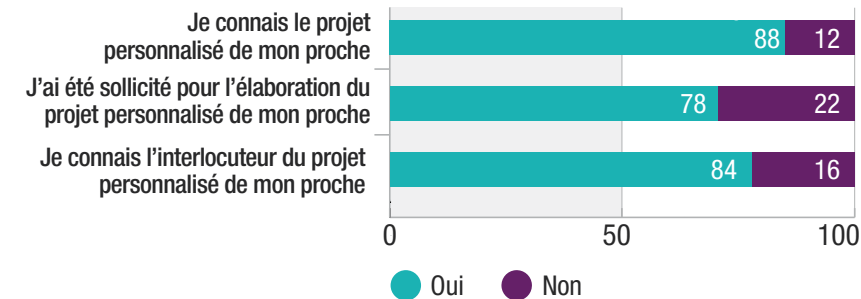
« Globalement on m'écoute, mais pour certaines demandes il n'y a pas toujours de suite »

✎ un adulte accompagné en Esat

L'enquête a permis d'évaluer la connaissance de leurs droits par les personnes accompagnées et leurs familles et de mesurer leurs capacités à se saisir des formes d'expression à leur disposition.



→ LE PROJET PERSONNALISÉ VU PAR LES FAMILLES ET PROCHES

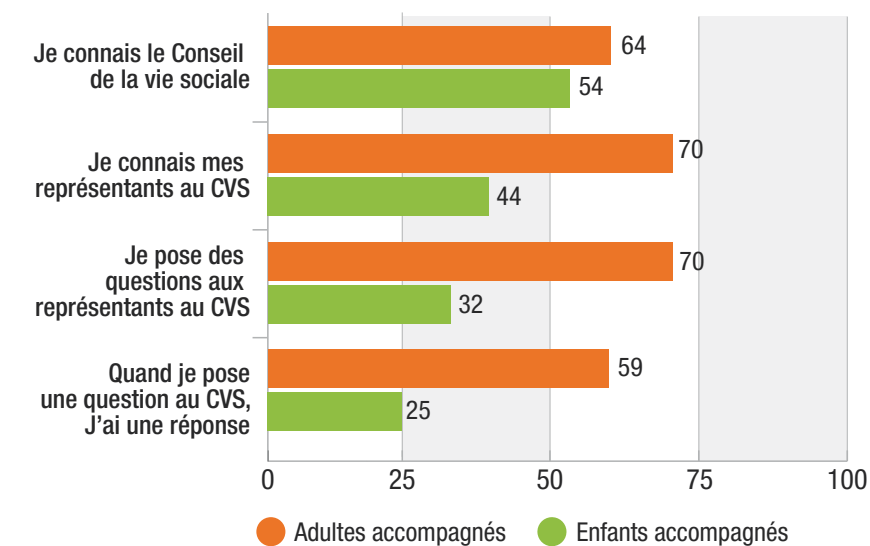


Les familles ont une bonne connaissance du projet personnalisé de leur proche.

À noter qu'en Esat, où les personnes accompagnées sont plus autonomes, 57 % des familles déclarent être sollicitées pour l'élaboration de ce projet (83 % dans la filière habitat et vie sociale, 86 % en IME, 85 % pour la filière établissements médicalisés).

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

→ LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) VU PAR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES



C'est dit !

« Je connais un peu ce qu'est le CVS : ça sert à voter, à poser des questions, à avoir des renseignements. »

✎ un enfant accompagné en IME

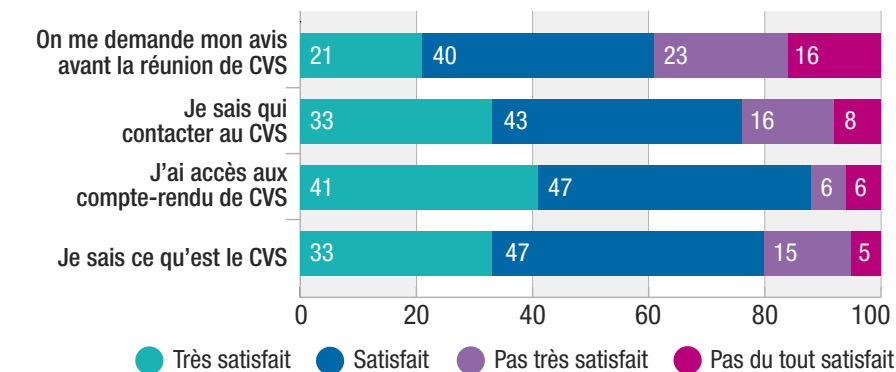
« Ce serait bien que le compte-rendu soit lu dans les ateliers. »

✎ un adulte accompagné en Esat

« Le CVS ne m'intéresse pas. »

✎ un adulte accompagné en foyer d'hébergement

→ LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) VU PAR LES FAMILLES ET PROCHES



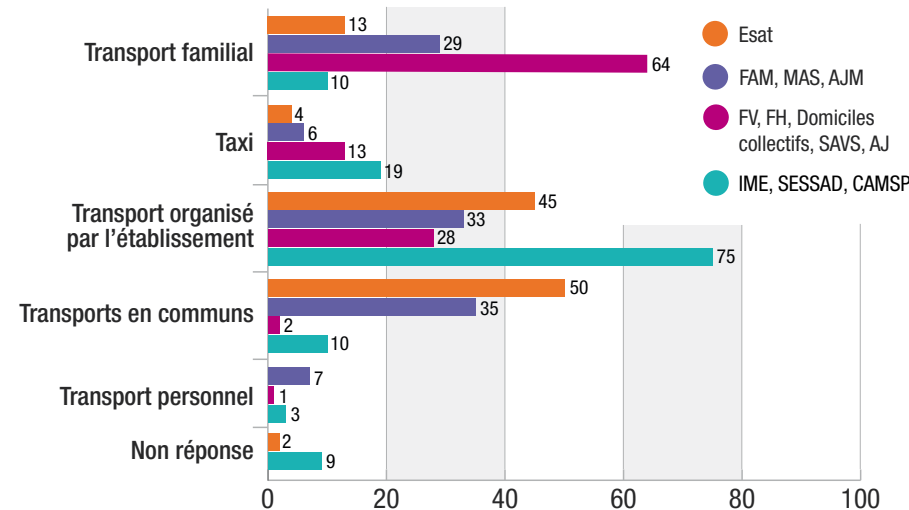
60 % des familles interrogées estiment pouvoir exprimer leur avis avant les réunions de CVS.



LA VIE AU QUOTIDIEN

LES TRANSPORTS

→ LES MODES DE TRANSPORT



Transports, restauration, espaces de vie... l'enquête interroge sur la satisfaction des personnes accompagnées et leurs familles en matière de services, d'environnement et de conditions matérielles.

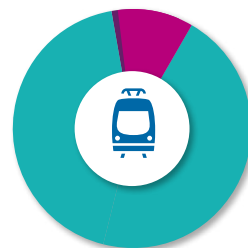
Les moyens de déplacement varient beaucoup d'une personne à l'autre, selon la situation géographique, le type d'accompagnement et l'autonomie de la personne.

À noter : pour ces résultats synthétisés, nous avons décidé de vous présenter les réponses des familles et proches, une grande part des personnes accueillies en établissement médicalisé ayant répondu « ne sait pas » à cette question. Sur les autres filières, les résultats des adultes accompagnés et des familles sont assez similaires.

→ LE TRANSPORT VU PAR LES ENFANTS



Le transport se passe-t-il bien pour venir à l'IME ?

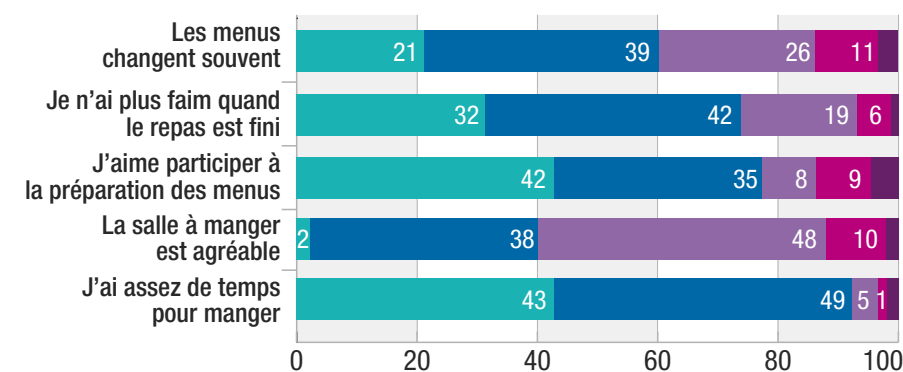


Pour **89%** des enfants répondants, le transport se passe bien. **16%** trouvent le temps de transport trop long.

Oui Non Ne sait pas

LES REPAS

→ LES REPAS VUS PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS



37% des répondants adultes aimeraient que les repas soient plus variés (toute catégorie d'établissement et de services confondus) et **1/4** mangeraient volontiers plus que ce qui est proposé !



C'est dit !

« J'adore préparer les repas avec mes éducateurs. »

un adulte accompagné en Foyer d'hébergement

« J'aimerais bien que de temps en temps on prépare nous-mêmes les repas. »

un adulte accompagné en FAM

« Il faudrait plus de repas traditionnels et du fait maison. »

un adulte accompagné en Esat

« On mange tout le temps la même chose ! »

un adulte accompagné en Esat

→ LES REPAS VUS PAR LES ENFANTS ACCOMPAGNÉS

Les repas servis en IME sont plus appréciés que les repas en établissements pour adultes : **81%** des enfants d'IME répondants aiment les repas, contre **67%** des adultes interrogés, qui sont peu ou pas du tout satisfaits.

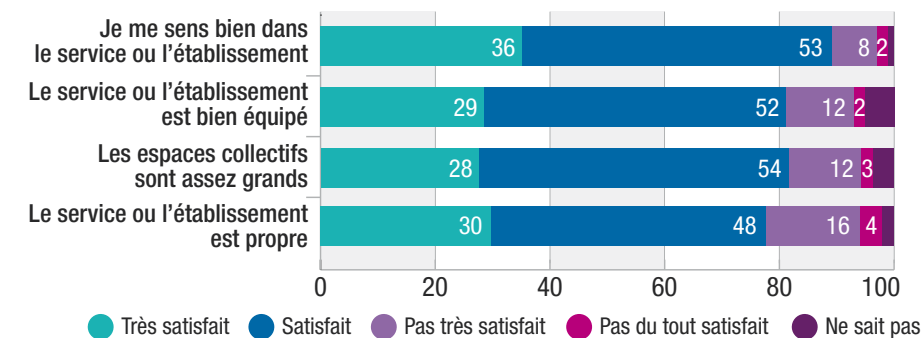
→ LES REPAS VUS PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS

39% seulement des familles interrogées déclarent avoir connaissance des menus. Parmi eux, **9 personnes sur 10** les trouvent variés et équilibrés.

Sur la question de la variété et de l'équilibre, on note d'importantes disparités selon l'établissement : **1/4** des familles de travailleurs en Esat se déclarent pas vraiment satisfaits de l'équilibre, ils ne sont que 3 % en IME.

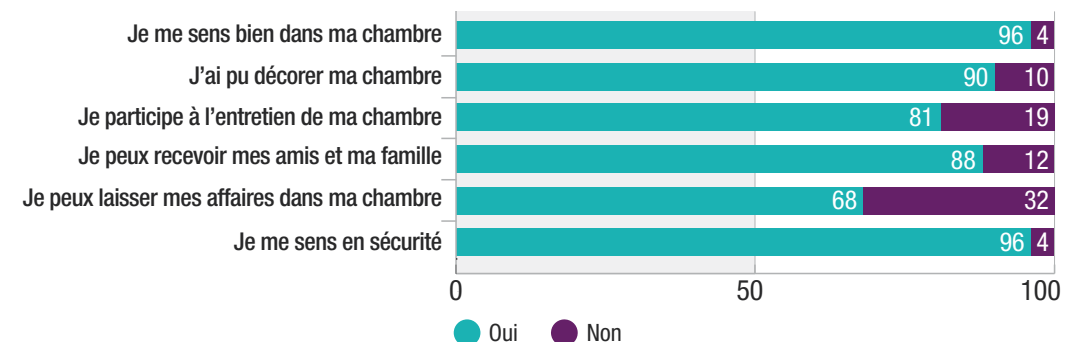
LES ESPACES DE VIE

→ LES ESPACES DE VIE COLLECTIFS VUS PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS



Les adultes qui ont participé à l'enquête sont plutôt satisfaits des espaces partagés. **1 personne sur 5** estime tout de même que la propreté pourrait être améliorée.

→ LES CHAMBRES VUES PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS



Les personnes hébergées sont satisfaites de leur chambre ou studio.



ZOOM SUR...

L'internat en IME

Environ **4 enfants sur 10** déclarent ne pas aimer y dormir.

À noter : 77 % des enfants répondants ne fréquentent pas un internat.



C'est dit !

« Souvent, j'ai envie de rentrer chez moi. »

Les personnes déclarent se sentir en sécurité, mais **un tiers** des répondants craint les vols, sentiment partagé peu importe le type d'hébergement.

9 sur 10 déclarent pouvoir recevoir leur famille ou proches. Certains résidents évoquent des souhaits particuliers : « Je voudrais changer la couleur des murs de ma chambre », « Je voudrais un accès Wi-fi ».

Quant aux familles, elles sont **9 sur 10** à se déclarer satisfaites de la chambre de leur proche et des espaces collectifs.



ACCOMPAGNEMENT

Avec l'enquête de satisfaction, l'Adapei 69 a souhaité savoir si la personne et sa famille se sentent entendues et appuyées dans leurs demandes et mesurer la perception de l'autonomie.

9 familles sur 10 en moyenne sont satisfaites des relations avec le service ou l'établissement ! (informations, réponses apportées, rencontres, disponibilité et écoute)

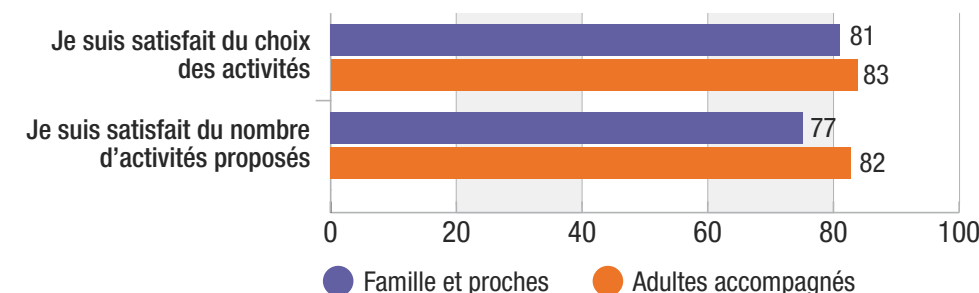


SOUTIEN ET LIBRE CHOIX

Les répondants ont bien identifié les professionnels qu'ils peuvent solliciter en cas de besoin : **87 %** des enfants connaissent leur éducateur référent et **95 %** des adultes savent à qui demander de l'aide si nécessaire.

LES ACTIVITÉS

→ LES ACTIVITÉS VUES PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS ET LES FAMILLES



Concernant les activités, les avis des personnes accompagnées divergent : certains indiquent souhaiter plus d'activités collectives, d'autres voudraient au contraire moins de sorties !

On retrouve la même différence de point de vue en Esat : certains répondants précisent qu'ils ne sont

pas intéressés par les activités de soutien alors que d'autres regrettent qu'il n'y en ait pas plus.

Du point de vue des familles, si les répondants sont satisfaits de la qualité de activités (90 %), **1/4** trouvent qu'elles ne sont pas assez fréquentes.

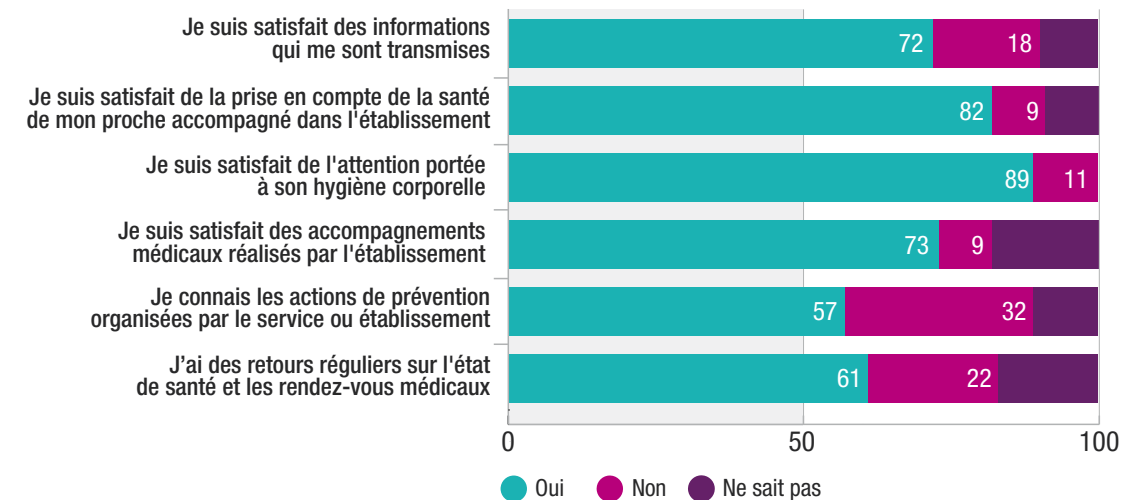
→ LES ACTIVITÉS VUES PAR LES ENFANTS

Les enfants sont satisfaits à **92 %** des activités faites dans leur IME.

Un tiers estime ne pas pouvoir choisir les activités proposées (celles-ci étant souvent définies dans le cadre du projet personnalisé).

L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL ET PARAMÉDICAL

→ LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL VU PAR LES FAMILLES



→ LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL VU PAR LES ADULTES ACCOMPAGNÉS

72 % des adultes accompagnés sont satisfaits des explications données par les professionnels de leur établissement sur leur santé.

Mais plusieurs évoquent des difficultés de compréhension, de manière générale, sur les questions médicales.



C'est dit !

« Quand le médecin m'explique les raisons de ma santé, il y a une partie que je comprends, et une partie que je ne comprends pas. »

un adulte accompagné en domicile collectif

« Je trouve que les référents savent bien nous rassurer. »

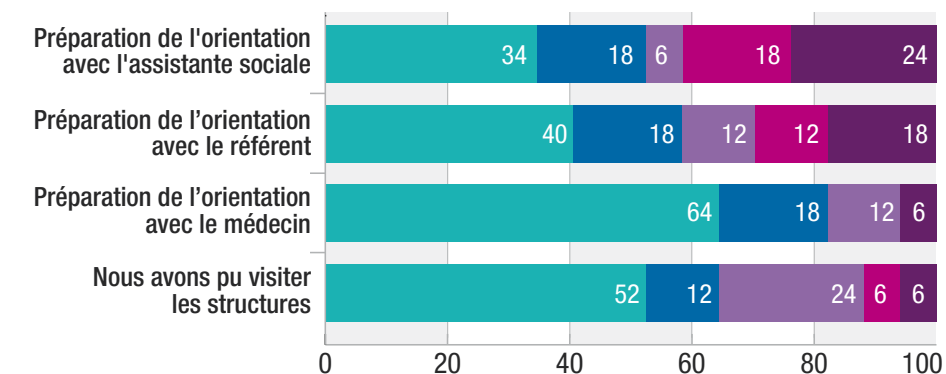
un adulte accompagné en domicile collectif

« Les professionnels ont parfois des mots techniques, pas facile à comprendre. »

un adulte accompagné en Esat

L'ORIENTATION APRÈS CAMSP/SESSAD

→ L'APRÈS CAMSP/SESSAD VU PAR LES PARENTS



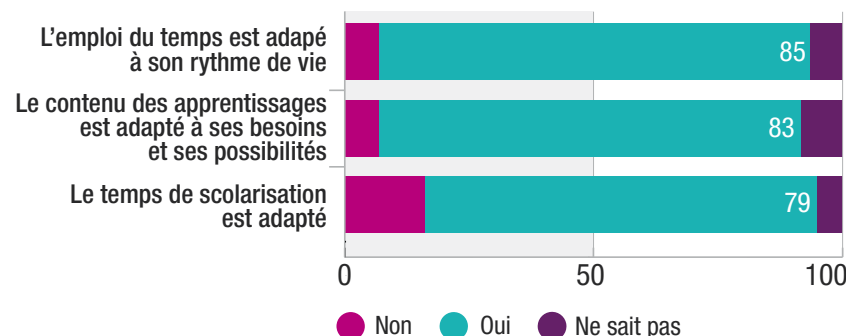
Un grand nombre de répondants considère que l'orientation après le CAMSP ou le SESSAD est source d'angoisse concernant les orientations.

Très bien
Bien
Pas très bien
Pas bien du tout
Ne sait pas



LA SCOLARISATION

→ L'ÉCOLE VUE PAR LES PARENTS



Si **38 %** des parents indiquent que leur enfant n'est pas scolarisé, **un tiers** d'entre eux seulement souhaiterait qu'il le soit.

Les familles répondantes dont l'enfant est scolarisé en IME sont globalement très satisfaites des modalités de scolarisation de leur enfant. Certains regrettent toutefois que cet apprentissage ne soit pas poursuivi pour des jeunes de plus de 20 ans.



C'est dit !

« Le temps scolaire durant sa présence à l'IME est adapté à ses capacités. »

« Pourquoi enlever l'école aux enfants de 20 ans qui ont les capacités ? Il serait mieux de leur laisser un apprentissage en continu pour ne pas perdre leurs acquis. »



→ L'ÉCOLE VUE PAR LES ENFANTS

8 enfants sur 10 interrogés aiment l'école ! Ils estiment apprendre des choses et sont contents de ce qu'ils apprennent.

L'APRÈS IME

→ LE PASSAGE EN SECTEUR ADULTE VU PAR LES PARENTS

43 % des répondants estiment que l'après IME ne leur a pas été clairement expliqué et un certain nombre de parents laissent percevoir une appréhension via leurs commentaires.



C'est dit !

« J'aimerais en savoir plus sur les étapes que mon fils devra traverser à l'IME et par la suite. »

« Il serait bien que le temps d'accueil dans les établissements pour adultes soit plus souple. Ne rentrer qu'un week end sur deux coupe trop brutalement les liens familiaux. »

« Autant j'ai été satisfaite de sa prise en charge comme enfant et adolescent, autant je déplore le manque de places en secteur adulte qui met en difficulté les jeunes comme les équipes. »

→ LE PASSAGE EN SECTEUR ADULTE VU PAR LES ENFANTS

De leur côté, **3/4** des enfants indiquent qu'on leur a expliqué ce qu'ils pourraient faire après l'IME.

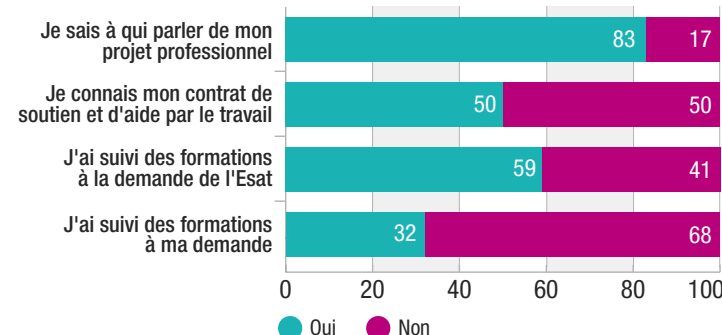


VIE PROFESSIONNELLE ET FORMATION



ZOOM SUR...

Le travail en ESAT



Plus de **9 travailleurs en Esat sur 10** apprécient leur travail et se sentent reconnus.

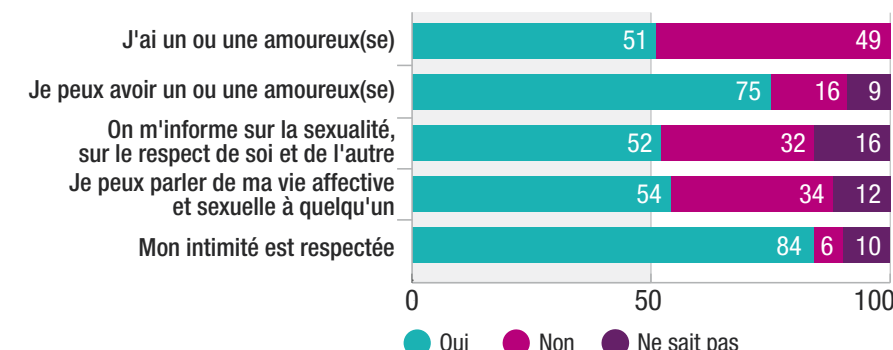
Ils sont globalement très satisfaits de leurs conditions de travail (horaires, quantités, ambiance...).

La moitié d'entre eux seulement déclarent connaître leur contrat de soutien et d'aide par le travail.



LA VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

→ LES ADULTES ET LA VIE AMOUREUSE



51 % des adultes interrogés déclarent avoir un(e) amoureux(se) ! Concernant leur intimité, les répondants se sentent libres et respectés. Certains répondants

précisent vivre dans le même foyer que leur conjoint, d'autres regrettent de ne pouvoir inviter leur amoureux(se) chez eux.

32 % des répondants déclarent ne pas être informés sur la sexualité et **34 %** disent ne pas pouvoir ou vouloir en parler à quelqu'un.



C'est dit !

« Si j'ai un souci, je parlerai aux éducateurs »

un adulte accompagné en foyer d'hébergement

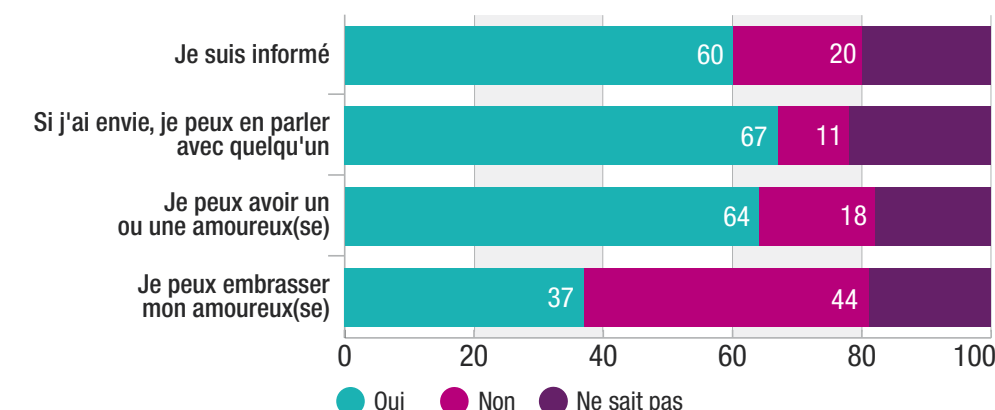
« Je dors avec ma chérie toutes les nuits »

un adulte accompagné en foyer de vie

« Avant j'avais une amoureuse mais elle ne pouvait pas dormir chez moi, j'allais tout le temps chez elle »

un adulte accompagné en domicile collectif

→ LES ENFANTS/ADOLESCENTS ET LA VIE AMOUREUSE



6 enfants sur 10 se sentent bien informés en matière de vie affective.



C'est dit !

« Je ne suis pas sûre d'avoir le droit d'embrasser mon amoureux. »



ALLER PLUS LOIN

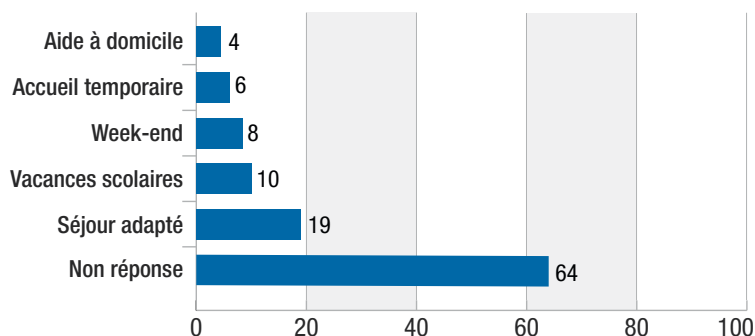
ZOOM SUR...

Les familles et l'Adapei 69

- > **92 %** des familles ou proches ayant répondu au questionnaire savent que l'Adapei 69 est une association et **86 %** savent qu'il s'agit d'une structure parentale.
- > **67 %** des répondants sont adhérents, mais ce taux est supérieur au taux réel d'adhésion des familles, qui approche les 40 %.
- > **67 %** des répondants savent que l'Association peut les aider dans leurs démarches administratives et juridiques et parmi ceux qui ont déjà sollicité l'Association, **89 %** sont satisfaits ou très satisfaits des réponses apportées.

Les familles et le répit

Environ **2/3** des familles ou proches interrogés estiment être bien informés des moyens mis à leur disposition pour faire valoir leur droit au répit, **39 %** des répondants estiment avoir besoin de solliciter ces moyens.



► MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

L'enquête de satisfaction a été élaborée en groupes de travail composés de professionnels et familles, puis validée par le Copil qualité associatif.

L'Adapei 69 a reçu l'appui du Creai (Centre régional d'études, d'actions et d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité) Auvergne Rhône-Alpes.

> Pour plus d'informations, contactez Justine Peton, référente qualité : 04 72 76 08 88



Merci à l'ensemble des personnes qui ont répondu au questionnaire, ainsi qu'à toutes celles qui ont accompagné les personnes en situation de handicap dans la participation à cette grande enquête, familles, professionnels et bénévoles.



RETROUVEZ
L'INTÉGRALITÉ
DES RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE, PAR FILIÈRE,
SUR WWW.ADAPEI69.FR