

# Enquête de satisfaction



**Adapei 69**  
MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

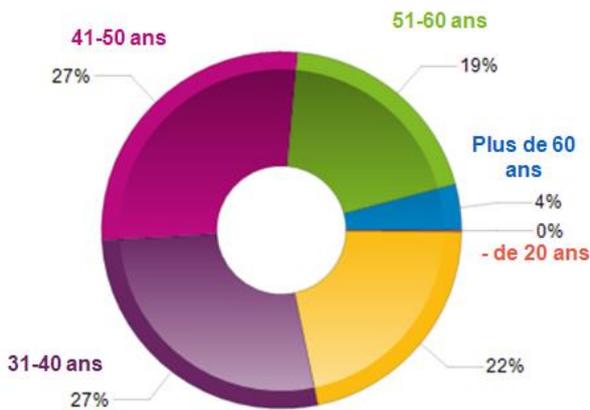
## Synthèse « personnes accueillies » Habitat et vie sociale

### Contexte de l'enquête

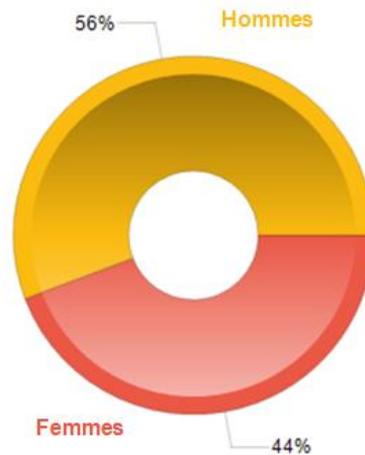
Période de passation des questionnaires	juin à septembre 2016
Nombre de répondants	556
Taux de retours	63%* <i>confère p. 11</i>

### Données générales

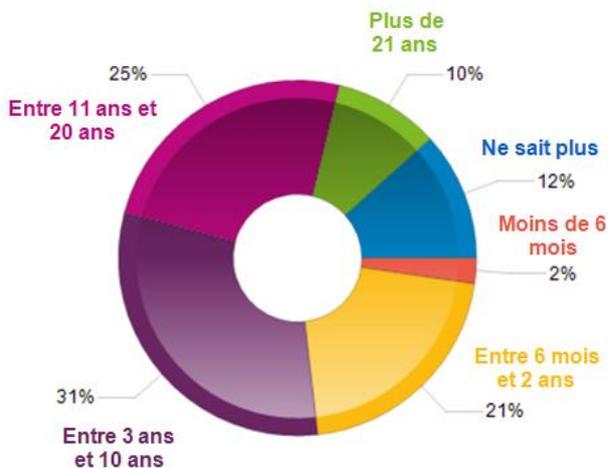
Répartition des répondants par âge



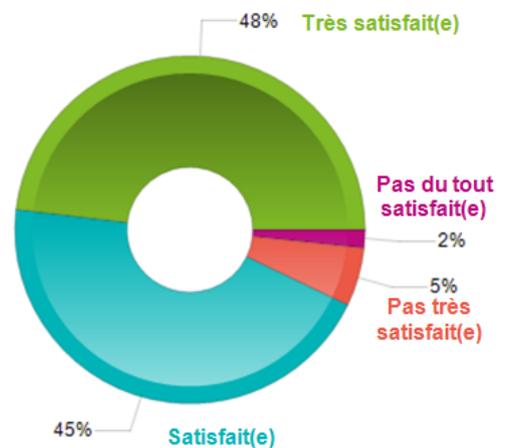
Sexe des répondants



Ancienneté dans l'établissement ou le service



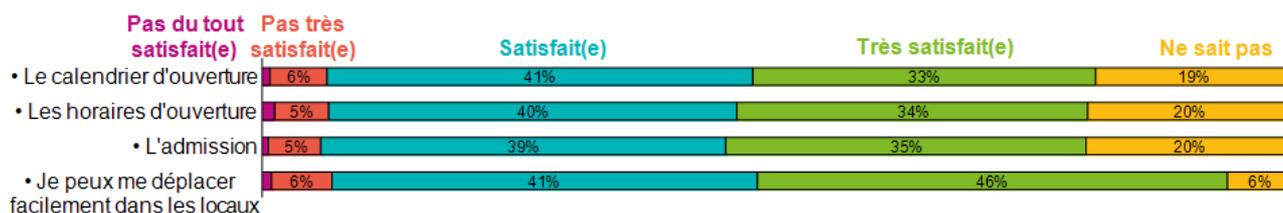
Satisfaction globale



Le taux de satisfaction global est élevé: plus de 9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits d'être accueilli par leur établissement ou service.

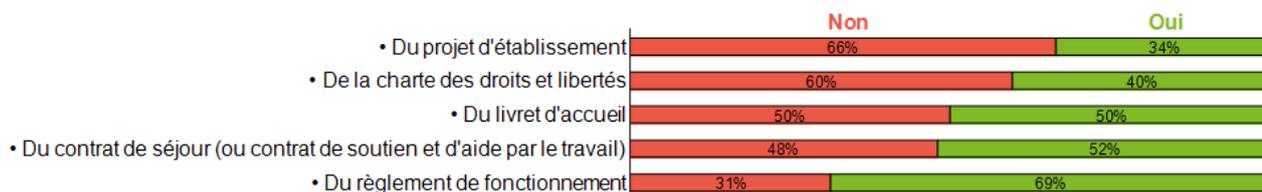
## Accueil, admission et communication

Satisfaction des personnes accueillies vis-à-vis de l'admission, du calendrier et des horaires d'ouverture

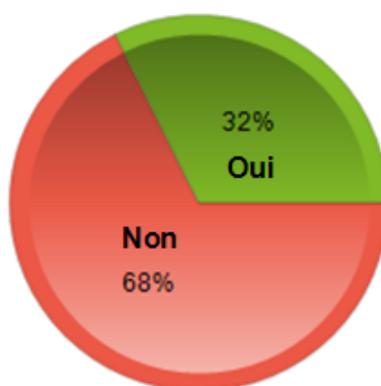


74% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du calendrier d'ouverture, des horaires et de l'admission. Près de 9 répondants sur 10 déclarent pouvoir se déplacer dans les locaux.

Connaissance des personnes accueillies vis-à-vis des outils de la loi 2002



Connaissance des personnes accueillies du rôle de ces documents



Les outils de la loi 2002 sont différemment identifiés par les répondants : si le projet d'établissement et la Charte des droits et libertés sont méconnus par la majorité des personnes interrogées, 1 répondant sur 2 identifie le livret d'accueil et le contrat de séjour. Le règlement de fonctionnement est identifié quant à lui par 2 répondants sur 3 : « Je connais surtout le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement » (FH Santy) ; « Trop difficile » (CAJ Parilly) ; « Tous ces documents sont très compliqués. Je ne les comprends pas. » (SAVS Thizy) ; « Je viens de connaître le projet d'établissement aux dernières réunions résidents » (résidence les Madeleines).

Sur la connaissance du rôle, un tiers des répondants déclarent connaître le rôle de ces documents : « je pense que ça sert à bien organiser » (FH Goutte d'Or) ; « Pour instituer des règles », « A régler la vie de tous les jours et fixer un cadre » (Résidence Plurielle) ; « pour moi ces documents permettent de prendre conscience que ici ce n'est pas l'hôtel. Je trouve que c'est quand même trop strict » (foyer l'Etape).

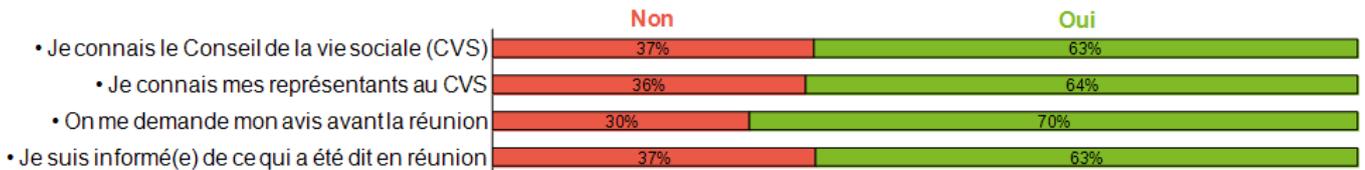
De nombreux répondants reconnaissent ne plus se souvenir du rôle de ces documents : « non besoin d'explications » (FH la Gaieté) ; « en a eu connaissance, les règles de vie du groupe sont plus connues que les autres documents » (AJ Orée des Balmes) ; « J'ai lu ces documents, mais je ne me souviens plus de tous » (Résidence Plurielle) ; « je ne me souviens plus trop des explications » (FH Jodard) ; « je voudrais qu'on me les relise » (FV Orée des Balmes) ; « j'aurais besoin qu'on me reparle plus souvent du contenu de ces différents documents », « Documents très compliqués, difficile à assimiler car j'ai des problèmes de concentration » (Résidence Plurielle).

### Connaissance des personnes accueillies de leur projet personnalisé



Près de 8 répondants sur 10 déclarent connaître leur projet personnalisé. 9 répondants sur 10 déclarent y participer et y être entendus.

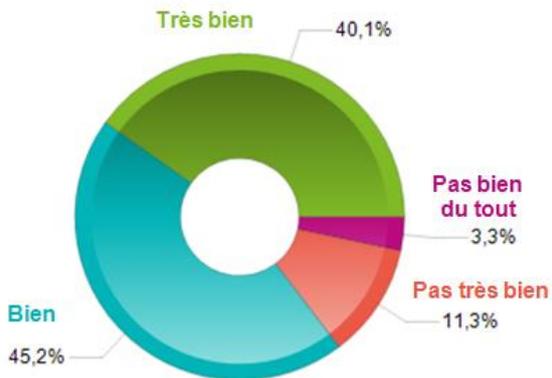
### Connaissance des personnes accueillies du Conseil de la Vie Sociale



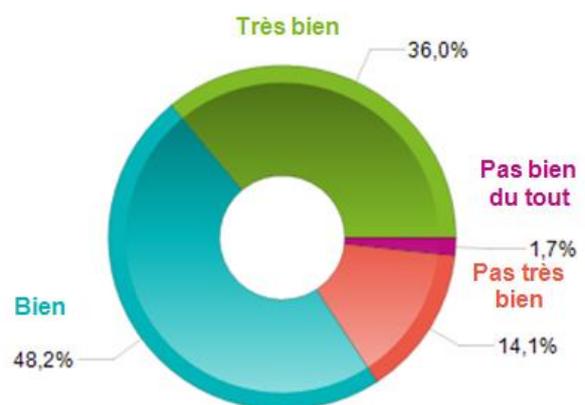
Un peu moins d'un tiers des répondants identifient le CVS, leurs représentants et ses modalités de fonctionnement: « on en parle au temps de parole qui a lieu tous les vendredis » (AJ Les Embruns); « J'ai entendu ce qu'il s'est passé » (CAJ Parilly). Certains précisent: « Je ne sais pas trop à quoi ça sert »; « on me demande mon avis avant le CVS mais les représentants n'en tiennent pas forcément compte »; « les comptes rendus mettent trop de temps à être écrits et distribués dans les boîtes aux lettres » (Résidence Plurielle); « Je ne lis pas le compte rendu » (SAVS Santy); « je n'ai pas le compte rendu du CVS » (Résidence les Madeleines).

Un résident reconnaît « je ne vais pas tout le temps aux réunions de préparation car ce sont souvent les mêmes questions » et un autre « je n'aime pas bien les réunions ! »; « Le CVS ne m'intéresse pas » (FH Jodard); « J'aime pas trop les blablas » (SAVS Pluriel).

Les personnes accueillies considèrent-elle être bien informées de ce qu'il se passe dans l'établissement ou le service ?



Avis des répondants concernant leur entente avec les autres personnes accueillies

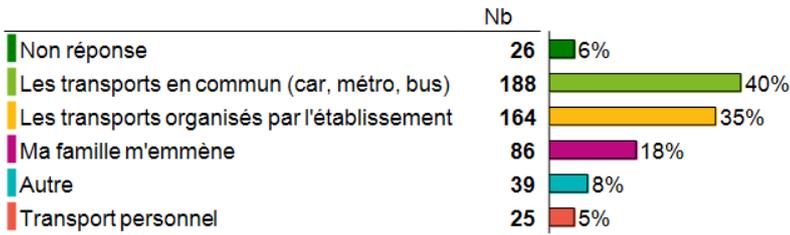


85% des répondants déclarent être bien informés de ce qui se passe dans l'établissement ou le service et bien s'entendre avec les autres personnes accueillies.

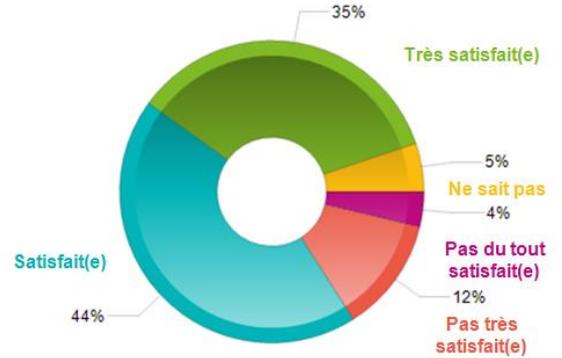
## Services et prestations

### TRANSPORTS

Les moyens de déplacement des personnes accueillies

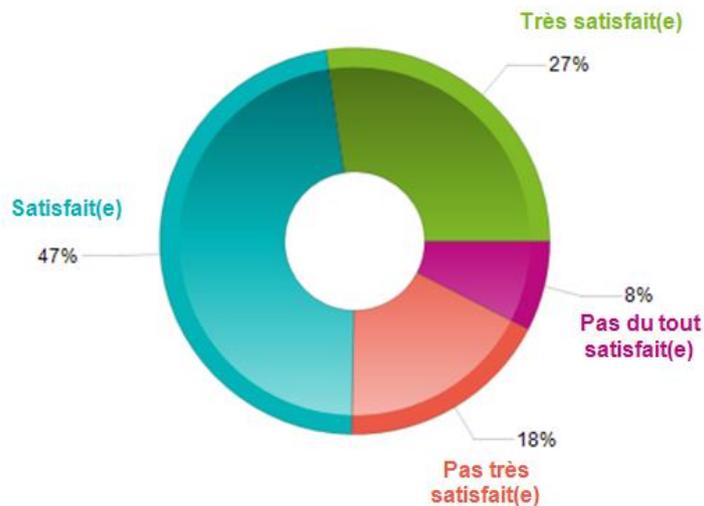


Avis des répondants sur les temps de transport



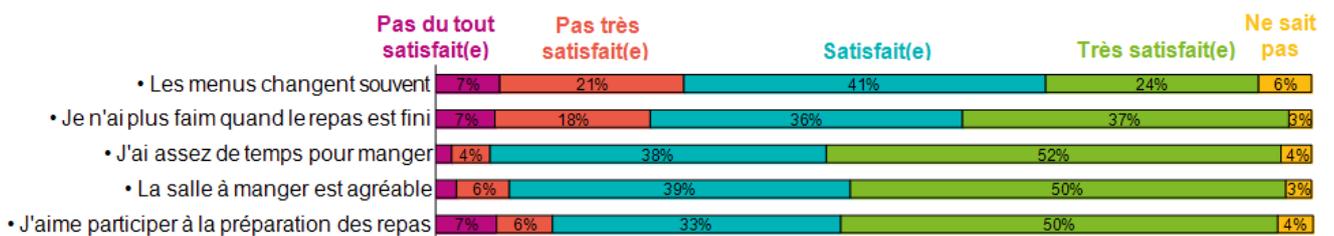
### RESTAURATION

Avis général des répondants sur les repas



74% des répondants déclarent être satisfaits des repas pris dans l'établissement ou le service. Les points qui concentrent plus de 25% d'insatisfait sont la diversité des menus et les quantités servies.

Satisfaction des personnes accueillies vis-à-vis des repas

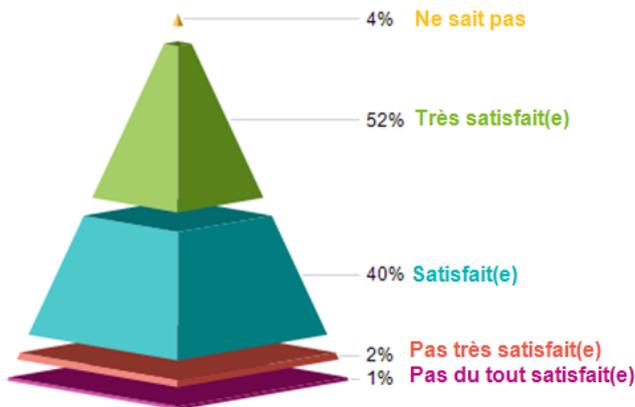


<b>Variété des menus</b>	« C'est bien, des fois on change les menus, on fait des repas à thème ici et dehors, les week-ends repas Sodexo. Des fois c'est bon, des fois ça l'est moins » (FH Santy); « les menus ne changent pas assez et c'est pas assez cuits. C'est sur ce point-là ou je ne suis pas trop satisfait » (foyer l'Etape); « varier les menus pour qu'ils changent de l'ordinaire » (FH Henri Thomas); « Les menus sont souvent les mêmes » (FV la Platière)
<b>Quantité</b>	« Il y a de temps en temps des petites quantités, il m'arrive de manger à nouveau lorsque je rentre chez moi » (Résidence les Madeleines); « j'ai encore très faim » (FV la Gaieté); « Même après le repas j'ai encore faim » (FV la Platière)
<b>Service / organisation</b>	« j'adore préparer les repas avec mes éducateurs » (FH la Gaieté); « J'aime participer à l'activité repas dans le cadre de l'activité cuisine » (CAJ Parilly); « J'aime bien manger les repas SODEXHO mais je préfère quand nous faisons à manger nous-même. » (FH Jodard); « aime préparer les repas avec les éducateurs » (FV la Platière)
<b>Environnement</b>	« des fois il y a beaucoup de bruits » (FV la Gaieté, Fv Orée des Balmes);

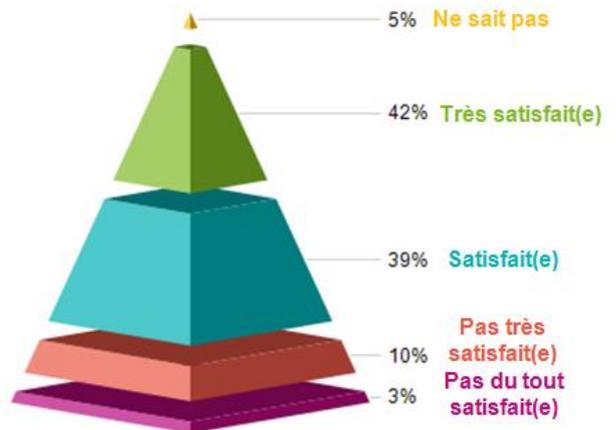
## Environnement et conditions matérielles

### LINGERIE

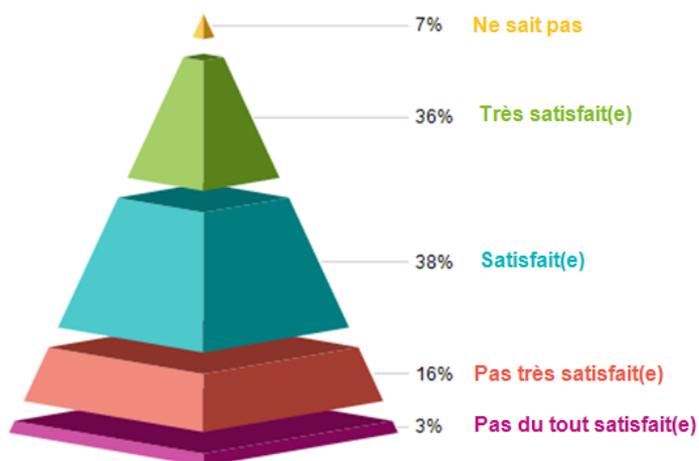
Avis des répondants sur la propreté de leur linge



Avis des répondants sur l'état de leur linge



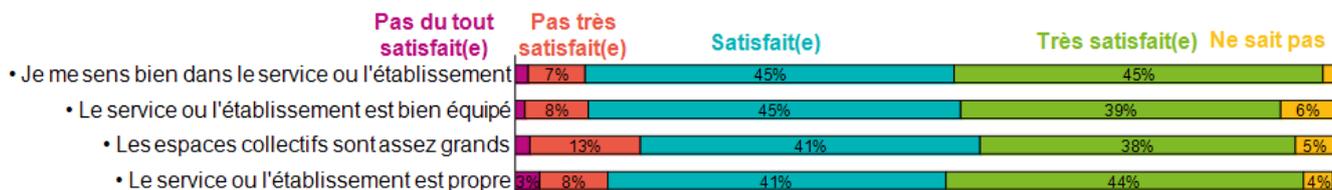
### Avis des répondants sur la rapidité de retour de leur linge



Globalement les répondants sont très satisfaits de la propreté de leur linge. La rapidité de traitement du linge est jugé insatisfaisante par 20% des répondants : « dès fois c'est long le retour du linge » (FH Jodard); « Quelques fois mon linge revient déchiré », « Mon linge ne revient pas toujours ». (FV la Platière). Suivants les foyers, l'entretien du linge est réalisé différemment : « A la Résidence Plurielle, nous avons une très bonne buanderie avec lave-linge et sèche-linge. C'est nous qui nous occupons de notre linge, je suis satisfaite de ce service. »

## ESPACES DE VIE COLLECTIFS

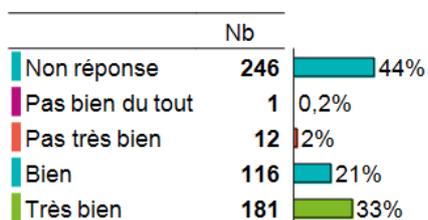
### Avis des répondants sur les espaces de vie collectifs



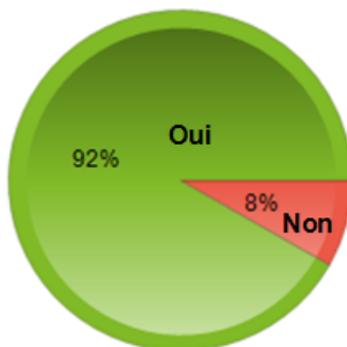
Globalement les répondants sont très satisfaits des espaces de vie collectifs. La grandeur est le point jugé insatisfaisant par 15% des répondants.

## LA CHAMBRE

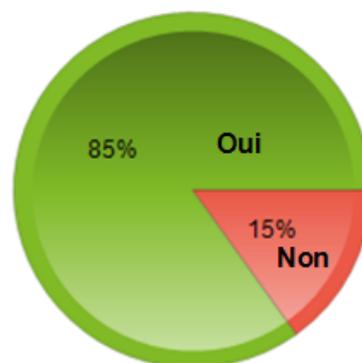
Les répondants se **sentent-ils bien** dans leur chambre ?



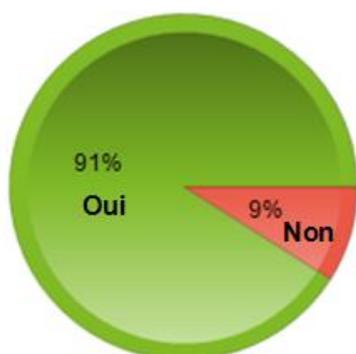
Les répondants ont-ils pu **décorer** leur chambre ?



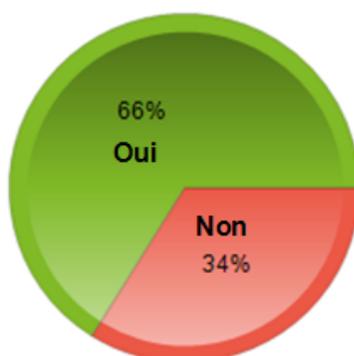
Les répondants participent-ils à **l'entretien** de la chambre ?



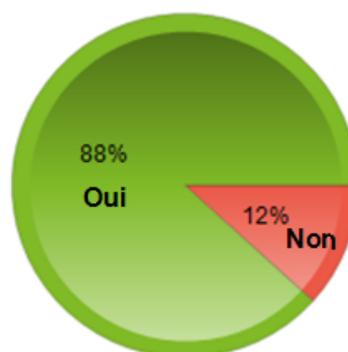
Les répondants peuvent-ils aller à la **salle de bain** quand ils ne souhaitent ?



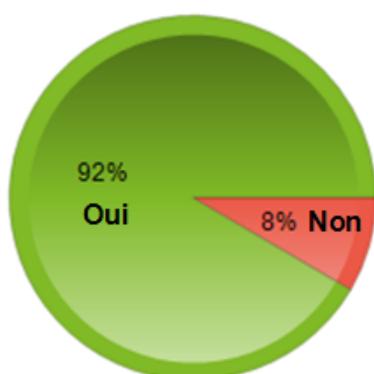
Les répondants peuvent-ils laisser leurs **affaires** dans la chambre sans avoir peur qu'on les vole ?



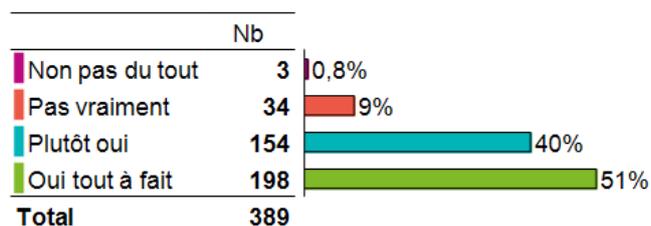
Les répondants peuvent-ils **recevoir leurs amis et leur famille** ?



Les répondants peuvent-ils **communiquer** avec des personnes extérieures ?



Les répondants se sentent-ils en **sécurité** ?



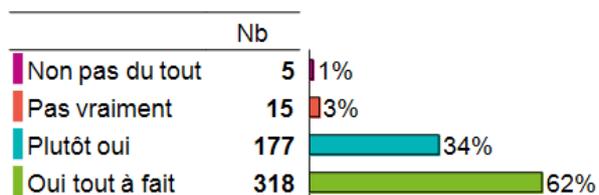
Globalement les résidents des domiciles collectifs, FH et FV sont très satisfaits de leur chambre. Certains résidents évoquent leurs souhaits : « Je voudrais changer la couleur des murs de ma chambre » (FV la Gaieté) ; « je voudrais que ma chambre soit repeinte » (FV Orée des Balmes) ; « Wi-fi pas accessible » (FV la Platière). Ils sont plus de 9 sur 10 à déclarer pouvoir accéder à la salle de bain quand ils le souhaitent et à pouvoir communiquer avec des personnes extérieures. Plus d'un tiers des répondants déclarent craindre les vols dans les chambres/studios : « J'ai peur qu'on me vole mon argent de poche ou des objets dans ma chambre » (FH Jodard).

« j'ai quelques peurs mais je me sens plutôt en sécurité » ; « Je n'aime pas qu'on déplace mes meubles pour faire le ménage » (foyer l'Etape) ; « un peu peur la nuit » (FH Henri Thomas) ; « Des fois y'a des résidents qui se promènent et qui viennent dans ma chambre » (FH Jodard).

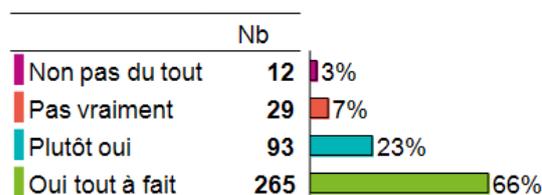
## Accompagnement

### SOUTIEN ET LIBRE CHOIX

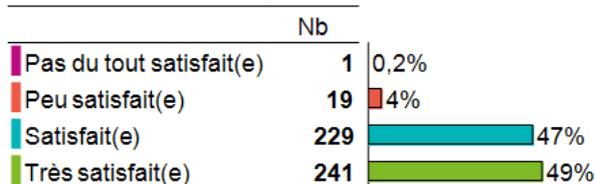
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide en cas de besoin ?



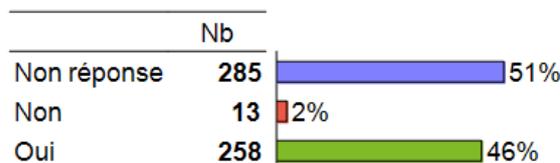
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide la nuit ?



Avis des répondants concernant l'aide qu'ils reçoivent

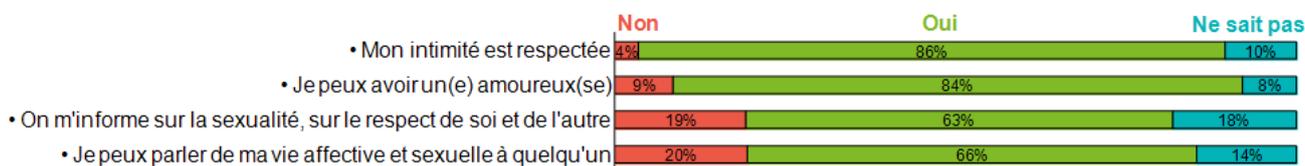


Avis des répondants concernant le respect de leur religion

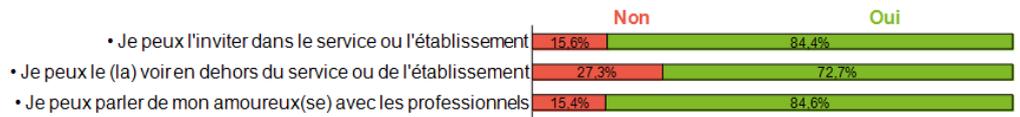
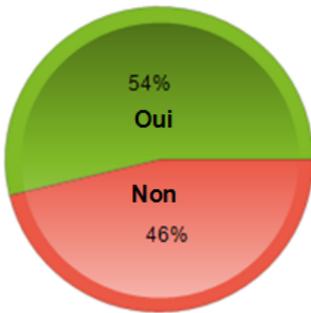


Les personnes interrogées ont parfaitement identifié les professionnels pouvant être sollicités en cas de besoin, de jour comme de nuit. Elles sont également très satisfaites de l'aide apportée. Plus d'un répondant sur deux se considère non concerné par la religion. 95% des répondants qui s'estiment concernés considèrent être respectés.

Avis des répondants concernant leur vie intime et affective



### Les répondants ont-ils un(e) amoureux(se)

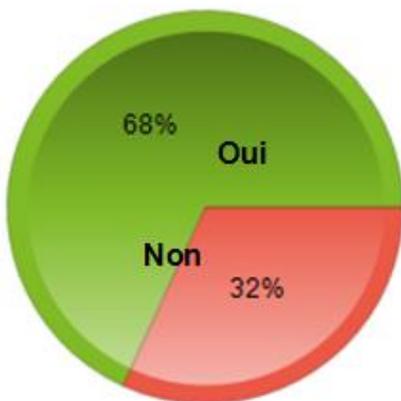


Concernant leur vie intime et sexuelle, les répondants se sentent libres et respectés. Des répondants expliquent vivre dans le même foyer que leur conjoint - « *je dors avec ma chérie toutes les nuits* » (FV Orée des Balmes) - d'autres expriment leurs difficultés et souhaits : « *Difficile de trouver une amie quand on est malade* », « *Je n'ai plus d'amoureuse actuellement. Ce qui était difficile c'est que avant j'avais une amoureuse mais elle ne pouvait pas dormir chez moi. J'allais tout le temps chez elle* » (Résidence Plurielle).

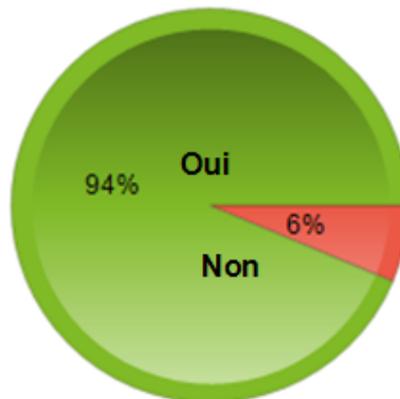
1 répondant sur 5 estime ne pas être informés sur la sexualité, et ne pas pouvoir ou vouloir en parler à quelqu'un : « *je vis avec ma copine mais je ne veux pas parler de ma vie sexuelle et les éduc respectent mon choix*. » (Résidence les Madeleines) ; « *Je viens d'arriver dans la Résidence. Je n'ose pas encore en parler avec mes référents, je suis accompagnée par le planning familial* » (Résidence Plurielle), « *Si j'ai un souci, je parlerai aux éducateurs* » (Foyer l'Etape). Parmi ceux déclarant être en couple, près d'un tiers déclare ne pas pouvoir voir son partenaire en dehors du service ou de l'établissement : « *C'est compliqué d'inviter mon amoureuse par rapport à l'organisation avec ses parents* » (l'Etape). Plusieurs personnes déclarent se sentir gêner et « *Ne souhaite pas répondre* » ; (CAJ Parilly) ; « *C'est dur de parler de ma vie amoureuse* » (Résidence les Madeleines) ; « *je ne réponds pas c'est privé* » (SAVS Pluriel) « *Je ne veux rien dire sur ma vie intime. Cette partie du questionnaire me dérange* » (Résidence Plurielle).

## ACCOMPAGNEMENT MEDICAL ET PARAMÉDICAL

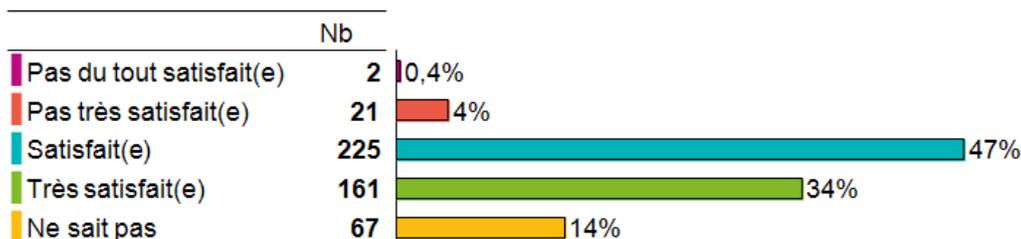
Les répondants considèrent-ils que leur suivi médical est assuré par l'établissement ?



Les répondant considèrent-ils pouvoir être aidés s'ils le demandent (prise de médicaments, rdv médicaux) ?



## Satisfaction des répondants vis-à-vis des explications données sur leur santé

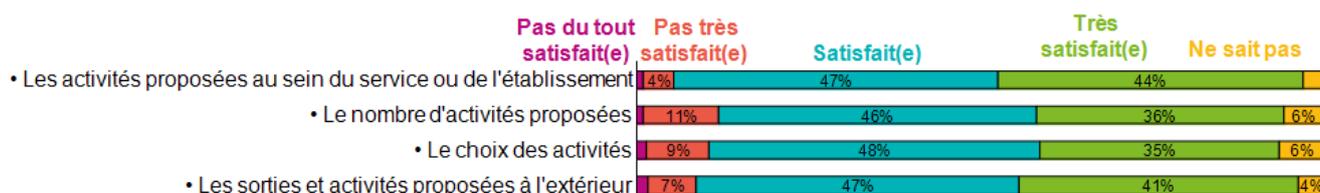


Si un tiers des répondants estime que leur suivi médical n'est pas assuré par le service ou l'établissement, ils considèrent très largement pouvoir être aidés en cas de besoin.

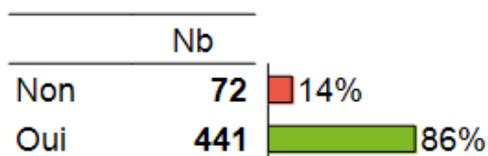
Plusieurs évoquent leurs difficultés de compréhension : « quand le médecin m'explique les raisons de ma santé, il y a une partie que je comprends et une partie que je ne comprends pas » ; « Je trouve que les référents savent bien nous rassurer mais par contre la maladie psychique est mal connue » (Résidence Plurielle). Certains répondants expriment le souhait d'être mieux informés « plus de conversations et d'informations sur ma santé et sur mon handicap » (FV la Gaieté) ; « les explications ne sont pas toujours claires chez le médecin » (SAVS Thizy).

## ACTIVITÉS

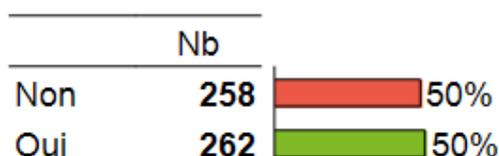
### Avis des répondants concernant les activités



Les répondants considèrent-ils qu'on les aide à apprendre à faire des choses seuls ?



Les répondants font-ils des activités seuls en dehors de l'établissement ?



Plus de 9 personnes interrogées sur 10 sont très satisfaites des activités proposées par leur foyer ou CAJ. Le nombre d'activité proposé est le point qui recueille le plus d'insatisfaits (12%). Concernant les activités, les avis divergent. Si certains aimeraient « plus d'activités collectives » (SAVS Pluriel), d'autres voudraient « moins de sorties » (FV la Platière).

## Participation

	nombre retours	taux retours
Le SAVS La Goutte d'Or	5	20%
Le SAVS Plurielle	17	45%
Le SAVS Santy	27	68%
Le SAVS de Thizy	25	93%
L'AJ Corne à Vent	5	36%
L'AJ La Goutte d'Or	1	10%
L'AJ Les Embruns/L'Orée des Balmes	20	77%
L'AJ La Roche Batie	2	7%
L'AJ Les Tournesols	0	-
L'AJ Parilly	87	88%
L'AJ Santy	5	50%
Le FH L'Etape	15	57%
Le FH La Gaieté	26	100%
Le FH La Goutte d'Or	4	11%
Le FH Le Grand Large	15	60%
Le FH Henri Thomas	7	88%
Le FH Jodard	58	100%
Le FH Santy	20	38%
Le FH Le Verger *	0	-
Le FV L'Etape	5	36%
Le FV La Gaieté	26	55%
Le FV Henri Thomas	27	84%
Le FV L'Orée des Balmes	38	81%
Le FV Platière	49	100%
Le FV Les Tournesols	0	-
Le FV Le Verger *	0	-
Le Domicile collectif Les Madeleines	24	96%
Le Domicile collectif Plurielle	42	81%
Le Domicile Collectif Santy	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>556</b>	<b>62.68%</b>

\* Enquête réalisée en 2015/2016