

Enquête de satisfaction



Adapei 69

MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

Synthèse « personnes accueillies - Adultes »

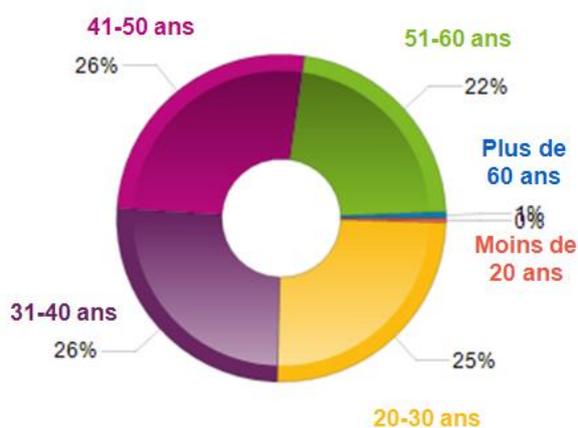
ESAT

Contexte de l'enquête

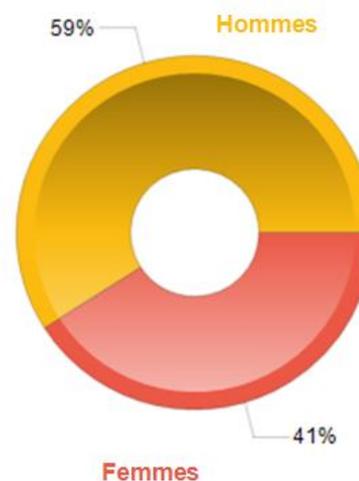
Période de passation des questionnaires	juin à septembre 2016
Nombre de répondants	669
Taux moyen de participation	78%* <i>confère p. 10</i>

Données générales

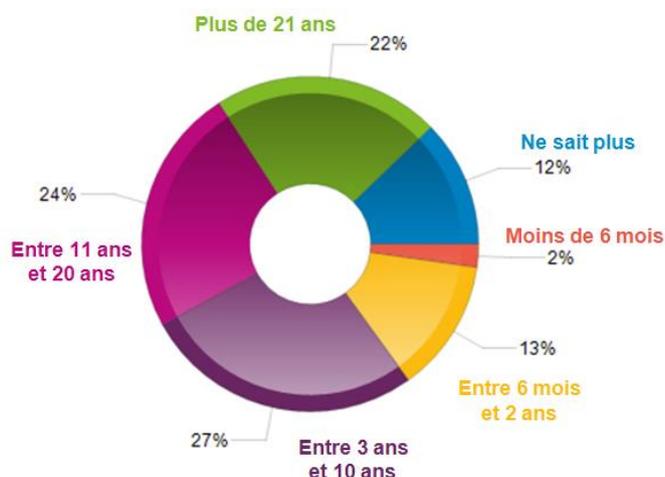
Répartition des répondants par âge



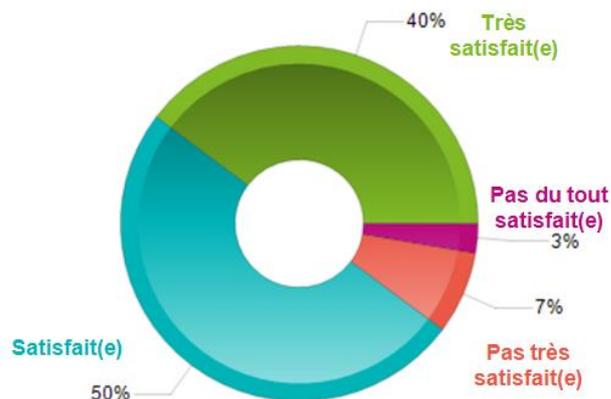
Sexe des répondants



Ancienneté dans l'établissement



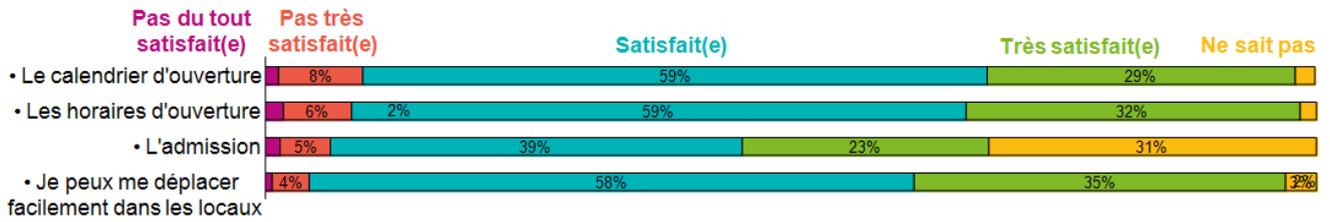
Satisfaction globale



Le taux de satisfaction globale est très élevé : 9 travailleurs sur 10 interrogés sont satisfaits de travailler dans leur ESAT.

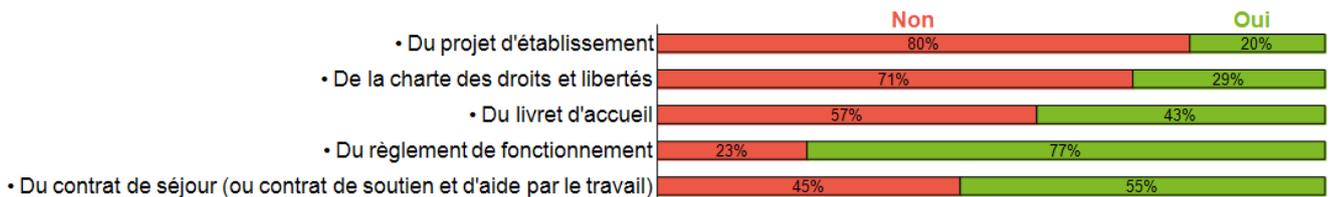
Accueil, admission et communication

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

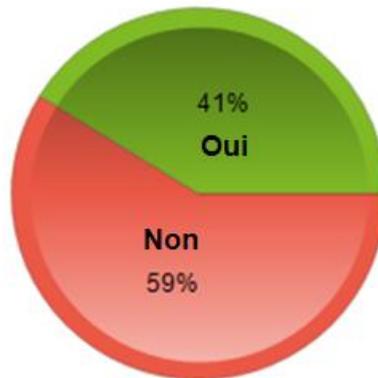


Globalement les travailleurs interrogés sont largement satisfaits des modalités d'accueil. Le calendrier d'ouverture est le point qui regroupe le plus d'insatisfaction (10%). Les commentaires, certes à la marge, divergent sur ce point: certains précisent leur souhait de commencer plus tôt, d'autres plus tard, et quelques-uns évoquent les modalités de prise des congés.

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



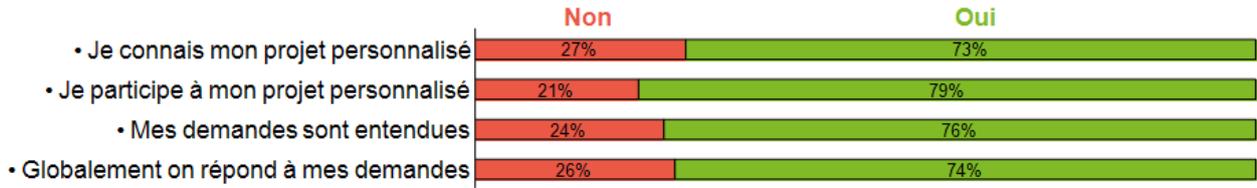
Connaissance des personnes accueillies du rôle de ces documents



Les outils de la loi 2002 sont diversement connus par les personnes interrogées. Si la Charte des droits et libertés et le projet d'établissement sont méconnus, le livret d'accueil et le contrat d'aide et de soutien sont identifiés globalement par 1 répondant sur 2. Le règlement de fonctionnement est identifié par plus de trois répondants sur quatre: « on nous parle du règlement de fonctionnement »; « le règlement de fonctionnement, c'est ce qu'on doit faire ou pas » (ESAT Léon Fontaine).

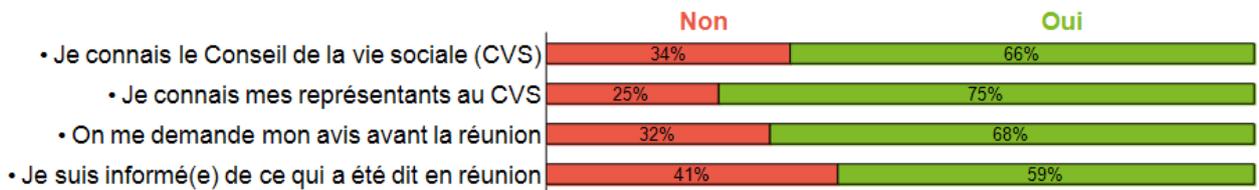
4 répondants sur 10 confirment savoir à quoi servent ces documents, même si certains nuancent: « on a dû nous dire mais je ne me souviens pas » (ESAT Louis Jaffrin); « je pense qu'on est pas assez au courant sur les documents: même si on est des travailleurs protégés on a le droit d'être informés » (ESAT Léon Fontaine). D'autres estiment avoir été informés: « je comprends certains documents mais pas tous »; « on nous a beaucoup parlé des droits »; (ESAT Léon Fontaine).

Connaissance des personnes accueillies de leur projet personnalisé



Le projet personnalisé et son processus d'élaboration est identifié par 3 répondants sur 4. Les travailleurs handicapés se sentent écoutés et entendus : « j'ai fait d'autres ateliers à ma demande, j'ai l'impression qu'on m'écoute » ; « globalement on m'écoute, mais pour certaines demandes il n'y a pas toujours de suite » ; « j'ai demandé à changer d'atelier mais à chaque fois c'est refusé » (ESAT Léon Fontaine).

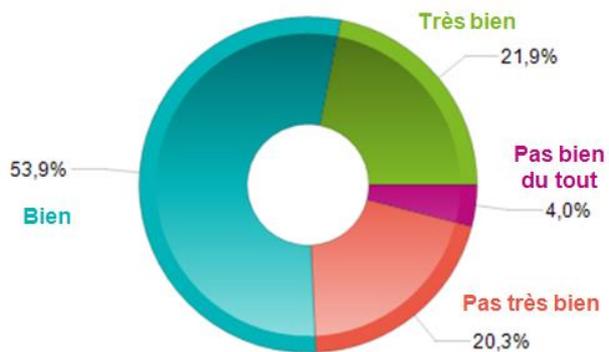
Connaissance des personnes accueillies du Conseil de la Vie Sociale



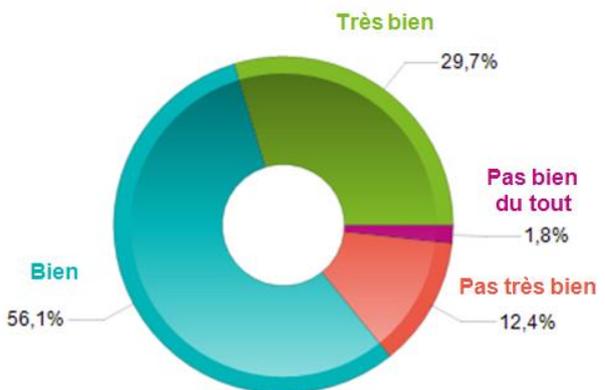
Les trois quart des répondants déclarent identifier leurs représentants au CVS. Les deux tiers considèrent connaître le CVS et être consultés avant les réunions : « je ne sais plus si les délégués nous demandent avant les réunions » (ESAT Louis Jaffrin) ; « ce qu'on demande ne se met pas toujours en place » ; « je trouve que certains délégués ne jouent pas leur rôle, ils censurent certaines questions. Ils jugent si la question est exagérée ou stupide » ; « parfois on dit des choses aux délégués qui oublie de demander ou ne veulent pas demander » (ESAT Léon Fontaine). Un répondant déclare « j'aimerais savoir ce que c'est et à quoi ça sert » (ESAT Courbaisse).

Ils sont en revanche moins nombreux à déclarer être informés de ce qui a été dit en réunion. Ce sentiment d'une méconnaissance semble moins lié à une absence de diffusion du compte-rendu qu'à des difficultés d'accessibilité de son contenu « je lis le compte rendu, mais je le comprends un peu » (ESAT Goutte d'Or) ; « Il serait bien que le compte rendu CVS nous soit lu dans les ateliers » (ESAT Bellevue).

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



Avis des répondants concernant leur entente avec les autres personnes accueillies

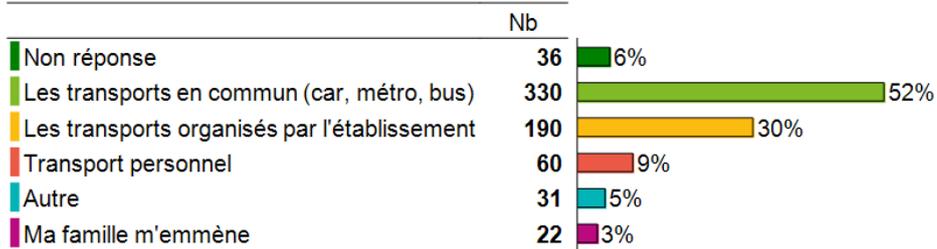


76% des personnes interrogées considèrent être bien informées de ce qui a été dit en réunion, et 86% déclarent bien s'entendre avec les autres personnes accueillies. Les personnes qui déclarent ne pas bien s'entendre avec les autres personnes évoquent la vie en collectivité : « je me fais embêter », « parfois certaines personnes s'énervent, ça me fait peur » « certains ne lavent pas après avoir travaillé » ; « on est bien encadrés par les moniteurs » (Léon Fontaine)

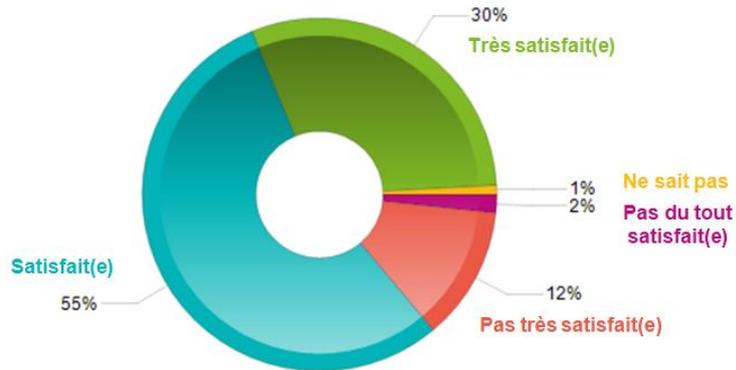
Services et prestations

TRANSPORTS

Les moyens de déplacement des personnes accueillies



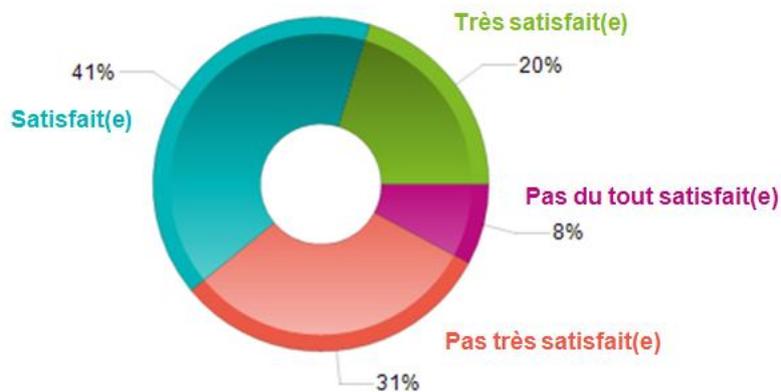
Avis des répondants sur les temps de transport



Un répondant sur 2 déclare se rendre à l'ESAT en transports en commun. 85% déclarent être satisfaits du temps de transport.

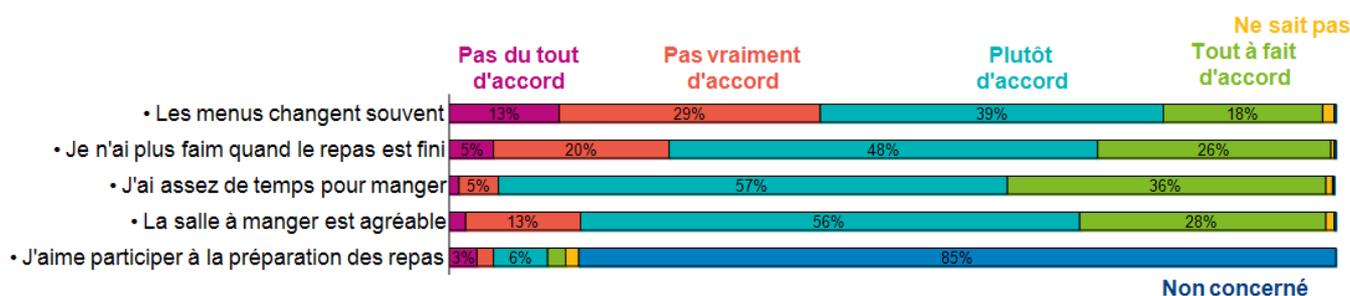
RESTAURATION

Avis général des répondants sur les repas



6 répondants sur 10 déclarent être satisfaits des repas proposés à l'ESAT.

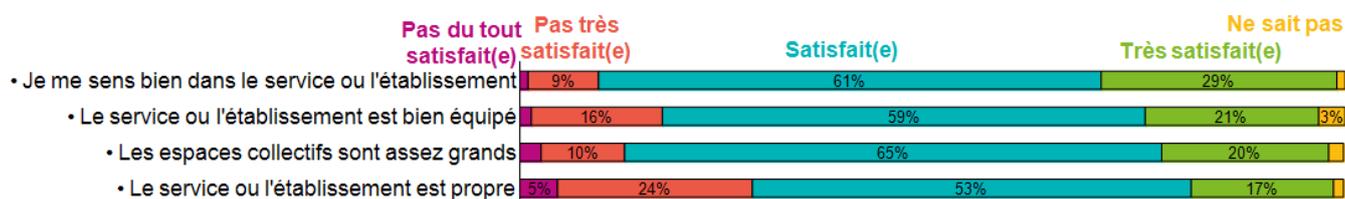
Satisfaction des personnes vis-à-vis des repas



	-	+
Variété des menus	« tout le temps la même chose » (ESAT Courbaisse, ESAT Léon Fontaine, ESAT Louis Jaffrin) ; « plus de repas traditionnel/fait maison » ; « pas de découvertes » (ESAT Courbaisse) ; « il faudrait des aliments froids quand il fait très chaud » (ESAT Léon Fontaine)	« les repas à thème c'est bien » (Léon Fontaine)
Qualité	« manque de produits frais » (ESAT Léon Fontaine) ; « les plats sont fades » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin) ; « viande trop grasse » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin) ; « les fruits sont trop durs, pareil pour les légumes (carottes) ou certains fruits sont pourris » (ESAT Léon Fontaine) ;	« on mange mieux qu'avant » ; « c'est équilibré » (Louis Jaffrin)
Quantité	« portions trop petites » ; « portions trop petites pour les travailleurs des espaces verts » ; « j'ai encore faim après le repas. On ne veut pas que je me réserve » (ESAT Louis Jaffrin).	
Service / organisation	« J'aimerais que l'on change le tour de rôle de passage au self, la blanchisserie passe toujours en premier » (ESAT Bellevue) « Je ne sais pas gérer mes menus. Je ne prends pas assez de temps pour manger. Comme c'est un self : tout est sur mon plateau et je mange très rapidement. » (ESAT Goutte d'Or) « manque souvent des entrées et des desserts » (ESAT Courbaisse) « des fois quand on arrive en retard, il n'y a plus d'entrée » (ESAT Courbaisse) « manque de place dans le self » (ESAT Courbaisse)	
Environnement	Des répondants relèvent que le self est « trop bruyant » (ESAT Bellevue, ESAT Courbaisse)	
Autres	« j'en ai marre de manger toujours à l'ESAT ou au foyer » (ESAT Léon Fontaine)	

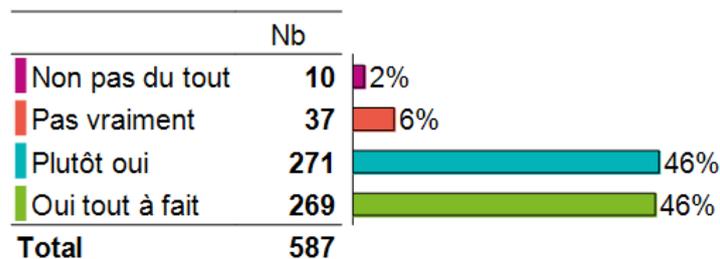
Environnement et conditions matérielles

Avis des répondants sur les espaces de vie collectifs



9 répondants sur 10 déclarent bien se sentir dans l'ESAT. Globalement les locaux sont jugés satisfaisants. La propreté est le point jugé le plus insatisfaisant (environ 1/3 des répondants jugent cet aspect insatisfaisant) : « ce n'est pas toujours propre dans les toilettes » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin).

Sentiment de sécurité des répondants

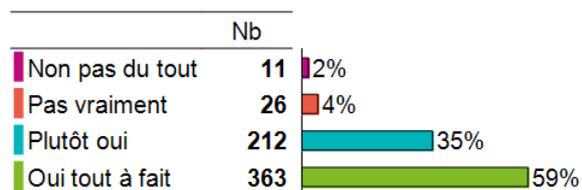


Plus de 9 répondants sur 10 déclarent se sentir en sécurité à l'ESAT : « je me sens plus protégé qu'avant ». Les répondants expriment majoritairement leur sentiment sur la sécurité au travail : « à l'ESAT je me sens en sécurité » (ESAT Courbaisse). Des répondants évoquent l'actualité récente au moment de la passation de l'enquête : « j'ai peur avec le plan vigipirate » (ESAT Léon Fontaine), « les évènements de cette années nous ont perturbé, on a pu parler des attentats » (ESAT Louis Jaffrin); D'autres travailleurs évoquent le cadre rassurant de l'ESAT : « je ne me sens pas en sécurité quand les moniteurs ne sont pas là »; « depuis que je suis en milieu protégé, je me sens bien plus en sécurité qu'en milieu ordinaire » (ESAT Léon Fontaine)

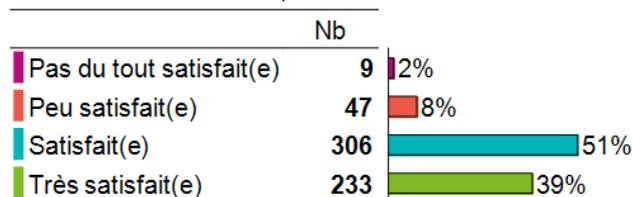
Accompagnement

SOUTIEN ET LIBRE CHOIX

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

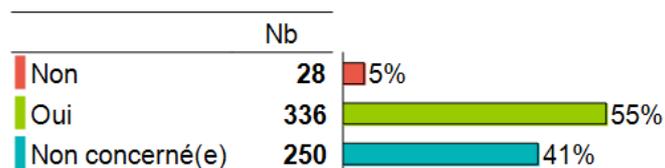


Avis des répondants concernant l'aide qu'ils reçoivent



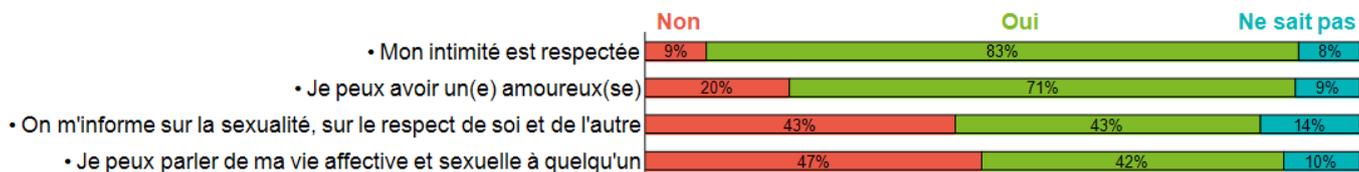
Les répondants ont largement identifié les professionnels qu'ils peuvent solliciter en cas de besoin et sont satisfaits de l'aide apportée.

Avis des répondants concernant le respect de leur religion

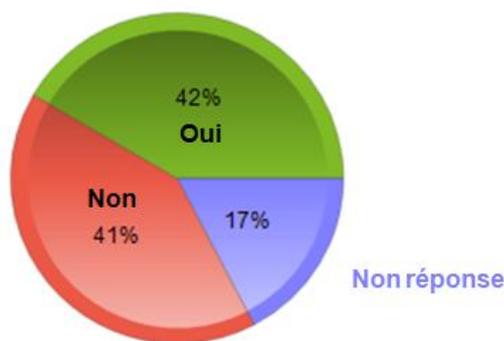


Les répondants se sentent largement respectés concernant leur religion, ou estiment ne pas être concernés. Les personnes qui considèrent ne pas être respectés évoquent des moqueries de la part de leurs collègues: «*Tout le monde ne respecte pas ma religion: certains se moquent*» (ESAT Léon Fontaine). Un seul répondant évoque son souhait de manger des produits Hallal (ESAT Léon Fontaine).

Avis des répondants concernant leur vie intime et affective



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



Concernant leur intimité, les répondants se sentent libres et respectés. Les répondants sont plus nombreux à considérer qu'ils ne sont pas informés sur la sexualité et à ne pas pouvoir/vouloir en parler à quelqu'un ou à un professionnel: «*les moniteurs et tout le monde sont supers sympas mais je ne parle pas ici de ma vie privée*» (ESAT Louis Jaffrin). L'a moitié considère pouvoir aborder la question avec des professionnels, mais plutôt extérieurs à l'ESAT: «*si j'ai une question j'en parlerai au CMP ou à l'assistante sociale*», «*si j'ai des questions je verrai avec la SAVS ou l'infirmière psy*», «*en parlerai aux éducateurs du foyer*». (ESAT Léon Fontaine). Des répondants reconnaissent cependant qu'ils n'osent pas aborder le sujet «*quand j'ai une question, je préfère ne pas demander*» (ESAT Léon Fontaine).

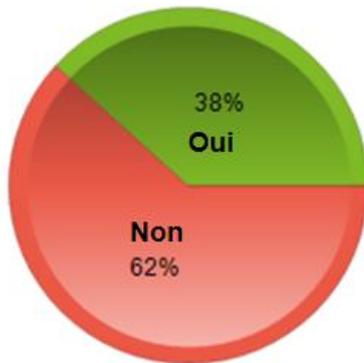
Certains répondants sont plus en demande d'information: «*j'aimerais bien des formations sur la vie en couple, la sexualité...*», «*j'ai demandé à aller au planning familial mais je n'ai pas eu de suite à ma demande*», mais d'autres expriment leur souhait de ne pas en parler: «*une formation sur la santé et la vie sexuelle m'a été proposée, mais la sexualité ne m'intéresse pas. Je ne veux pas en parler*» (ESAT Léon Fontaine)

Plusieurs répondants redoutent les commérages entre personnes accompagnées: «*il y a des histoires, les autres jugent quand on est en couple*» (ESAT Léon Fontaine)

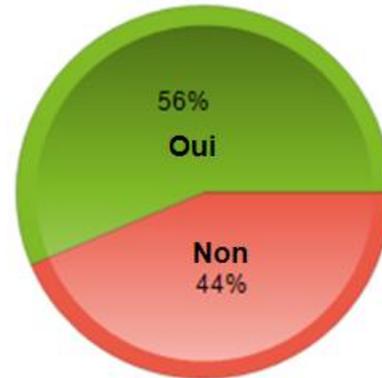
Des répondants n'ont pas souhaitées répondre: «*trop de question sur la vie privée*», «*l'intime c'est gênant*», «*ca ne vous regarde pas, c'est ma vie privée*» (ESAT Courbaisse, ESAT Louis Jaffrin, ESAT Léon Fontaine).

ACCOMPAGNEMENT MEDICAL ET PARAMÉDICAL

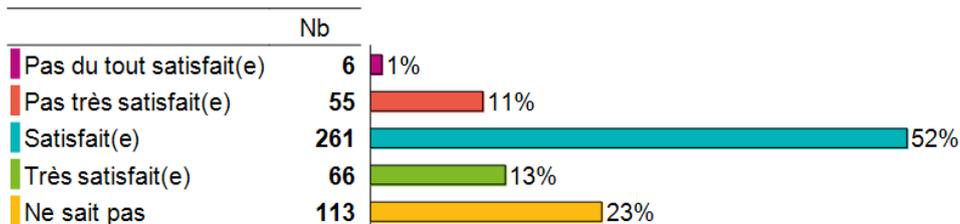
Les répondants considèrent-ils que leur **suivi médical** est assuré par l'ESAT ?



Les répondants 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**

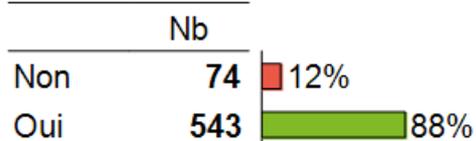


Dans la majorité des cas, les répondants déclarent que l'ESAT n'intervient sur les aspects médicaux : « *C'est ma famille qui s'occupe de ma santé* » ; « *je vis en appartement et je gère ma santé* » (ESAT Bellevue). En revanche, plus de la moitié des répondants estiment que l'ESAT peut venir en soutien sur ces aspects.

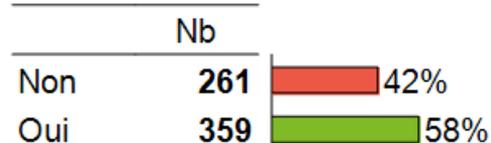
Plusieurs répondants reconnaissent avoir parfois des difficultés de compréhension : « *Les explications du médecin sont difficiles à comprendre* » (ESAT Bellevue) ; « *j'aimerais que le médecin du travail m'explique plus des éléments sur ma santé* » (ESAT L'Éclair Fontaine) ; « *les professionnels ont parfois des mots techniques, pas facile à comprendre* ». (ESAT Courbaisse).

ACTIVITÉS

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



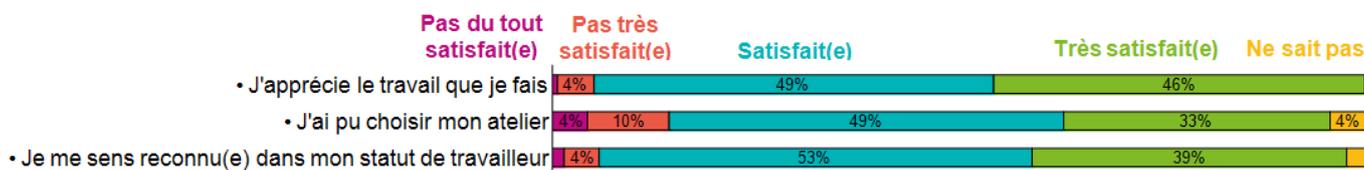
Les répondants font-ils des **activités seuls en dehors de l'établissement** ?



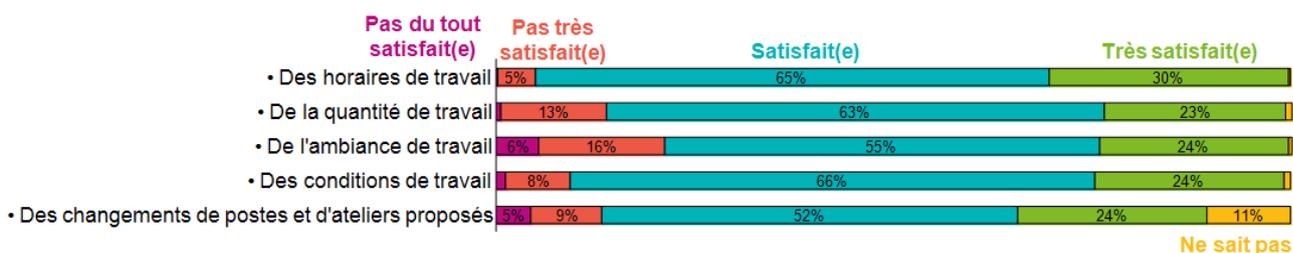
Les répondants considèrent largement que le travail à l'ESAT contribue à leur autonomie. Plus de 4 travailleurs sur 10 déclarent ne pas faire d'activités seul en dehors de l'ESAT, ce qui prouve l'importance des ESAT dans la vie sociale des personnes accompagnées.

Partie spécifique ESAT

ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

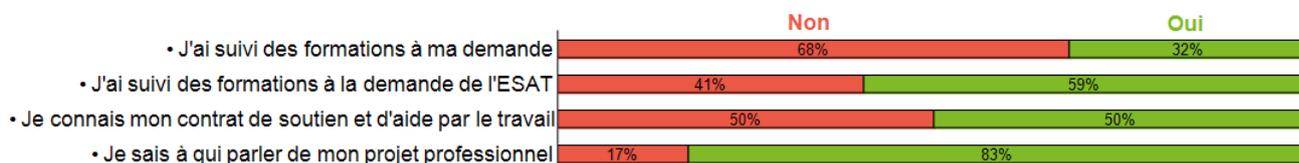


CONDITIONS DE TRAVAIL



Les répondants apprécient largement leur travail et se sentent reconnus. Les conditions de travail sont également jugées satisfaisantes. L'ambiance de travail est le point qui recueille le plus d'insatisfaction (22%). Concernant le matériel, plusieurs répondants évoquent les équipements sur leur atelier et la chaleur des locaux (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin, Goutte d'Or).

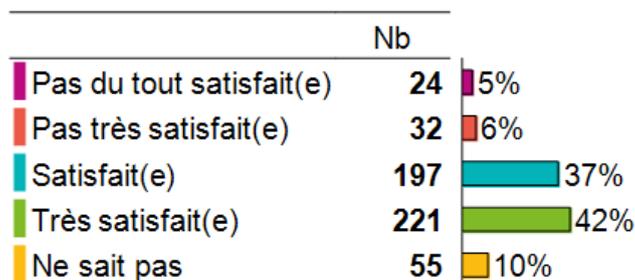
FORMATION, CONTRAT ET PROJET PROFESSIONNEL



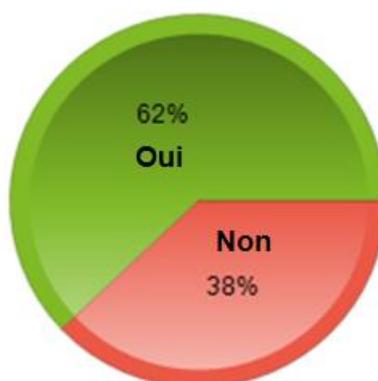
Les formations suivies sont majoritairement celles proposées par l'ESAT. Les répondants identifient largement les professionnels à solliciter pour parler de leur projet professionnel.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

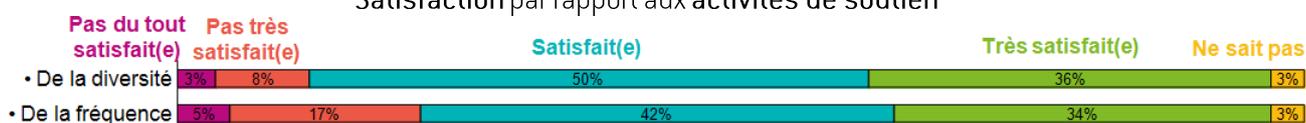
Avis des répondants concernant les sorties organisées



Participation aux activités de soutien



Satisfaction par rapport aux activités de soutien



8 répondants sur 10 déclarent être satisfaits des sorties proposées.

Si certains répondants précisent qu'ils ne sont pas intéressés par les activités de soutien, plusieurs répondants regrettent l'absence d'activités de soutien : « *Il n'y a plus d'activités de soutien et c'est bien dommage* » (ESAT Goutte d'Or, Léon Fontaine). Certains précisent aimer ces activités pour « *changer un peu, se retrouver dans un autre contexte* » (Léon Fontaine) ; « *ça fait du bien les activités de soutiens* » (Louis Jaffrin). D'autres précisent « *on peut proposer des activités mais il faut un lien avec le travail* » (ESAT Léon Fontaine). 6 répondants sur 10 déclarent participer aux activités de soutien proposées. Pour ces répondants, la satisfaction est importante. La fréquence des activités est le point jugé le moins satisfaisant : « *j'aimerais faire plus d'activités* » (ESAT Courbaisse) ; « *j'aime bien danser, j'ai beaucoup participé aux activités de soutien. Pour le moment j'ai arrêté pour laisser la place aux autres* » (ESAT Louis Jaffrin).

Participation

D'après les présences au 1^{er} septembre 2016 :

	nombre retours	taux retours
L'ESAT Bellevue	122	85%
L'ESAT La Courbaisse	110	76%
L'ESAT La Goutte d'Or	20	22%
L'ESAT Jacques Chavent	142	92%
L'ESAT Léon Fontaine	159	92%
L'ESAT Louis Jaffrin	116	79%
TOTAL	669	78%