

Enquête de satisfaction



Adapei 69

MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

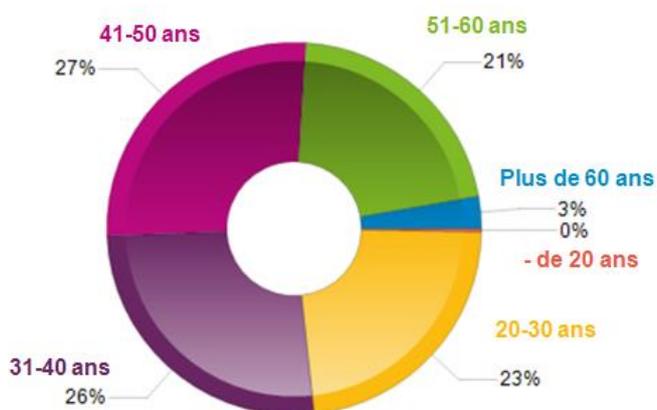
Résultats « personnes accueillies - Adultes »

Contexte de l'enquête

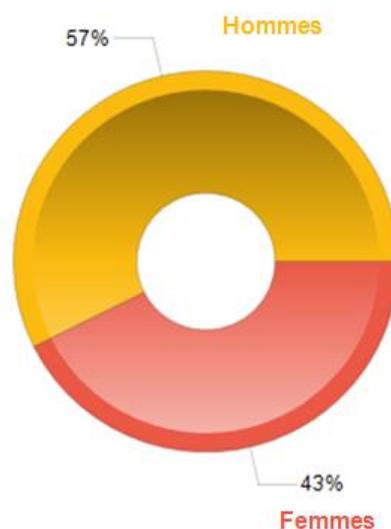
Période de passation des questionnaires	juin à septembre 2016
Nombre de répondants	1330
Taux de retours	62%*confère p.11

Données générales

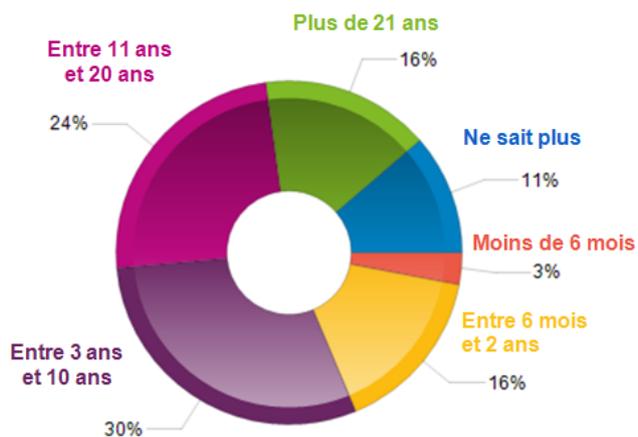
Répartition des répondants par âge



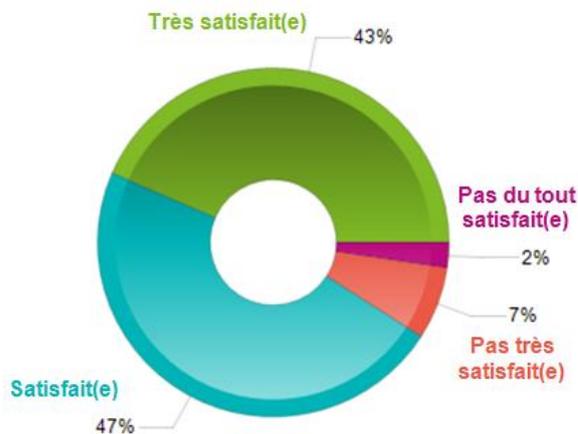
Sexe des répondants



Ancienneté dans l'établissement ou le service



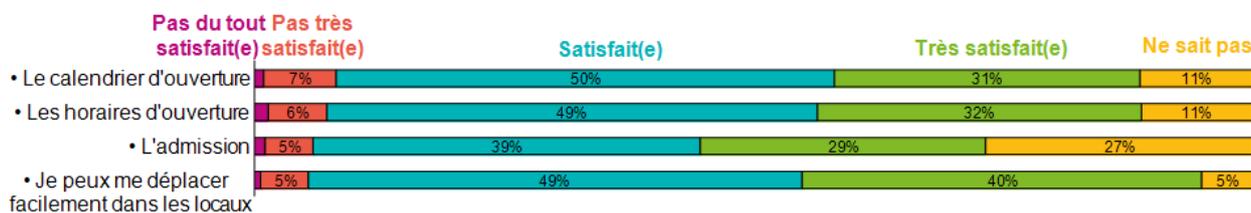
Satisfaction globale



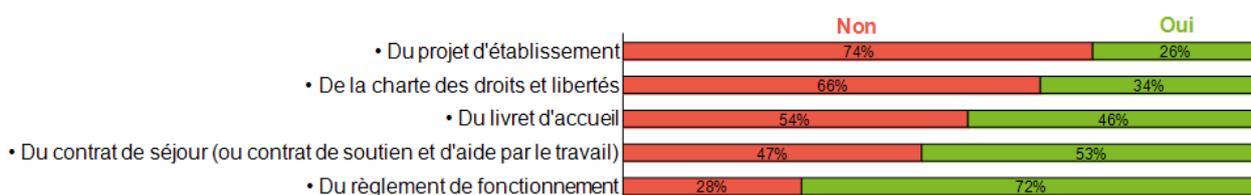
9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits d'être accompagnés dans leur service ou établissement.

Accueil, admission et communication

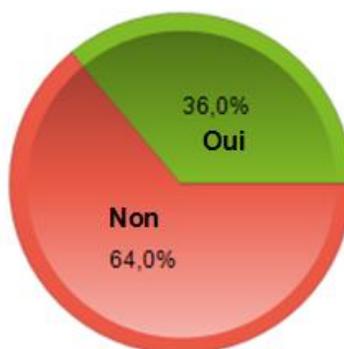
Satisfaction des personnes accueillies vis-à-vis de l'admission, du calendrier et des horaires d'ouverture



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 :

- Le **projet d'établissement** et la **charte des droits et libertés** sont identifiés par un tiers ou moins des répondants ;
- Le **livret d'accueil** et le **contrat de séjour / contrat de soutien** sont identifiés par l'a moitié ou moins des répondants ;
- Le **règlement de fonctionnement** est le document identifié par les deux tiers des répondants « *on nous parle du règlement de fonctionnement* » [ESAT Léon Fontaine].

La connaissance et le taux de réponse varie suivant le type d'établissement. Le taux de retour de la filière établissements médicalisés est ainsi plus faible sur ces questions (les personnes ayant fait passer l'enquête indiquent à de nombreuses reprises « *ne peut pas répondre* »), mais la connaissance de ces outils reste comparable suivants les filières.

Plusieurs répondants font état de la **difficulté de compréhension** concernant ces documents : « *Trop difficile* » [CAJ Parilly] ; « *Tous ces documents sont très compliqués. Je ne les comprends pas.* » [SAVS Thizy] ou reconnaissent ne plus se souvenir du rôle de ces documents : « *on a dû nous dire mais je ne me souviens pas* » [ESAT Louis Jaffrin] ; « *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].

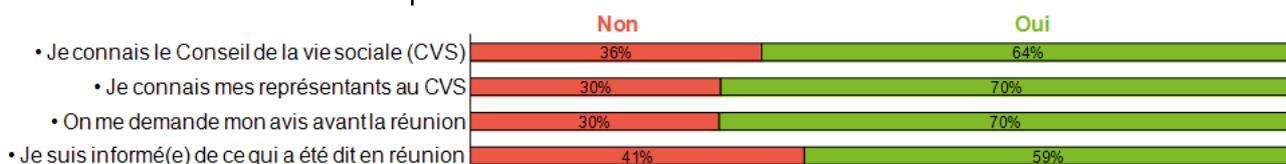
Un tiers des répondants estiment connaître le **rôle de ces documents** : « *Je pense que ça sert à bien organiser* » [FH Goutte d'Or] ; « *Pour instituer des règles* », « *A régler la vie de tous les jours et fixer un cadre* » [Résidence Plurielle] ; « *Pour moi ces documents permettent de prendre conscience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

Connaissance des personnes accueillies de leur projet personnalisé



Les trois quart des répondants déclarent connaître leur projet personnalisé. Plus de 8 répondants sur 10 précisent y participer et se sentir écoutés et entendus : « globalement on m'écoute, mais pour certaines demandes il n'y a pas toujours de suite » (ESAT Léon Fontaine).

Connaissance des personnes accueillies du Conseil de la Vie Sociale

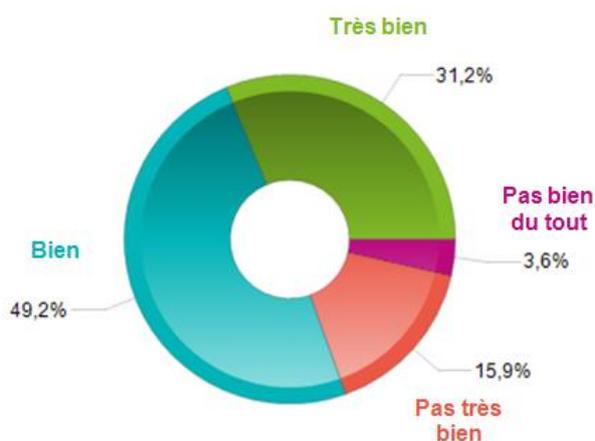


7 répondants sur 10 déclarent connaître leurs représentants au CVS et être consultés avant les réunions : « Je trouve que certains délégués ne jouent pas leur rôle, ils censurent certaines questions. Ils jugent si la question est exagérée ou stupide » (ESAT Léon Fontaine).

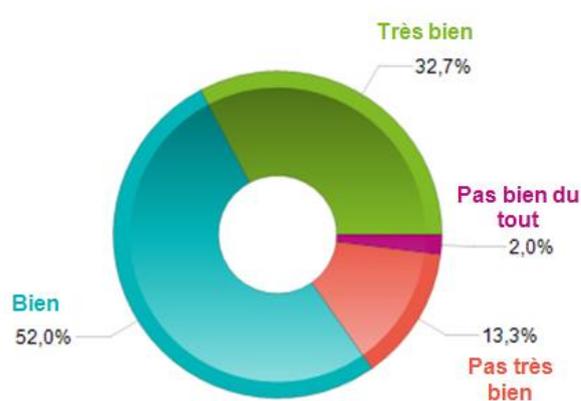
Ils sont moins nombreux (6 sur 10) à estimer être informés de ce qui a été dit en CVS. Certains précisent ne pas avoir l'information : « Je n'ai pas le compte-rendu du CVS » (Résidence les Madeleines), « Il serait bien que le compte rendu CVS nous soit lu dans les ateliers » (ESAT Bellevue), et d'autres reconnaissent ne pas en prendre connaissance : « Je ne lis pas le compte rendu » (SAVS Santy).

Plusieurs répondants de différents établissements précisent être informés mais ne pas se sentir concerné : « Le CVS ne m'intéresse pas » (FH Jodard). Un répondant déclare « J'aimerais savoir ce que c'est et à quoi ça sert » (ESAT Courbaisse).

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

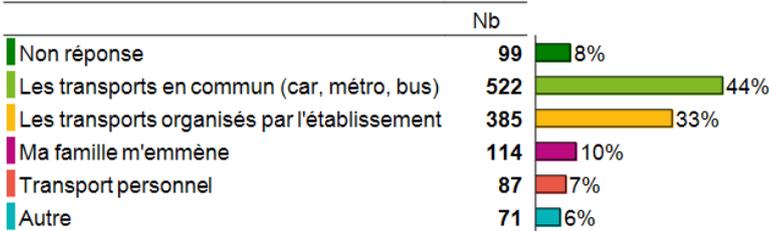


80% des répondants estiment être bien informés de ce qui se passe dans l'établissement ou le service et 85% confient bien s'entendre avec les autres personnes accueillies.

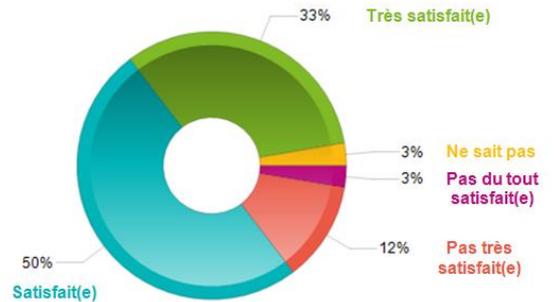
Services et prestations

TRANSPORTS

Les moyens de déplacement des personnes accueillies

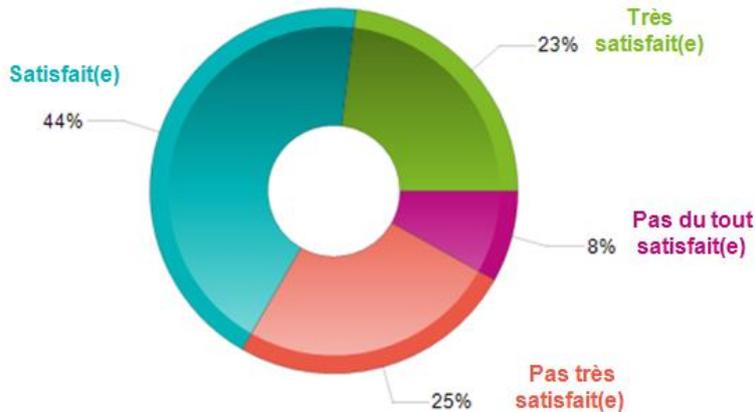


Avis des répondants sur les temps de transport



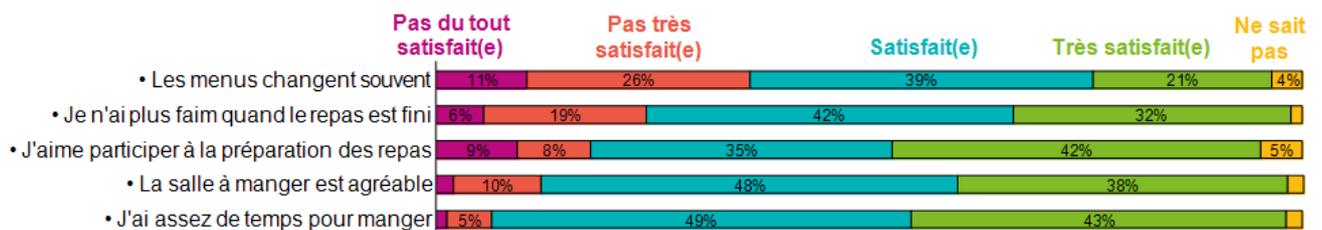
RESTAURATION

Avis général des répondants sur les repas



Près de 7 répondants sur 10 déclarent être satisfaits ou très satisfaits des repas proposés.

Satisfaction des personnes accueillies vis-à-vis des repas



La préparation des repas consiste à faire la vaisselle, faire des recettes de cuisine et à mettre la table

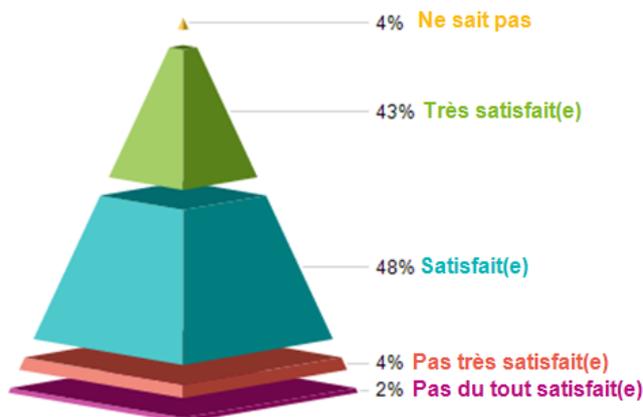


Variété des menus	<p>La variété des menus est le point qui concentre le plus d'insatisfaction, toute catégorie d'établissement et de services confondus (37% d'insatisfaction) : « <i>tout le temps la même chose</i> » (ESAT Courbaisse, ESAT Léon Fontaine, ESAT Louis Jaffrin) ; « <i>plus de repas traditionnel/fait maison</i> » ; (ESAT Courbaisse) « <i>aimerait un peu plus de variété</i> » , « <i>Repas pas assez épicés</i> » (AJM Les Griseottes) ; « <i>les plats sont fades</i> » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin) ; « <i>Des fois ça manque avec les régimes, on peut pas manger comme les autres, c'est difficile. Ce sont souvent les mêmes choses qui reviennent. J'aimerais bien de temps en temps qu'on prépare nous même les repas</i> » (FAM orée des Balmes) ; « <i>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</i> » (foyer l'Etape) ; « <i>manque de produits frais</i> » (ESAT Léon Fontaine) ; « <i>viande trop grasse</i> » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin)</p>	<p>« <i>les repas à thème c'est bien</i> » (Léon Fontaine)</p> <p>« <i>on mange mieux qu'avant</i> » ; « <i>c'est équilibré</i> » (Louis Jaffrin)</p>
Quantité	<p>« <i>Il y a de temps en temps des petites quantités, il m'arrive de manger à nouveau lorsque je rentre chez moi</i> » (Résidence les Madeleines) ; « <i>J'ai encore très faim</i> » (FV la Gaieté) ; « <i>Même après le repas j'ai encore faim</i> » (FV la Platière) ; « <i>Portions trop petites pour les travailleurs des espaces verts</i> » (ESAT Louis Jaffrin).</p>	
Service / organisation	<p>« <i>j'adore préparer les repas avec mes éducateurs</i> » (FH la Gaieté) ; « <i>J'aime participer à l'activité repas dans le cadre de l'activité cuisine</i> » (CAJ Parilly) ; « <i>J'aime bien manger les repas SODEXO mais je préfère quand nous faisons à manger nous-même.</i> » (FH Jodard) ; « <i>Aime préparer les repas avec les éducateurs</i> » (FV la Platière) ; « <i>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.</i> » (ESAT Goutte d'Or) ; « <i>Manque souvent des entrées et des desserts</i> » (ESAT Courbaisse)</p>	
Environnement	<p>« <i>Des fois il y a beaucoup de bruits</i> » (FV la Gaieté, FV Orée des Balmes, ESAT Bellevue, ESAT Courbaisse)</p>	
Autres	<p>« <i>J'en ai marre de manger toujours à l'ESAT ou au foyer</i> » (ESAT Léon Fontaine)</p>	

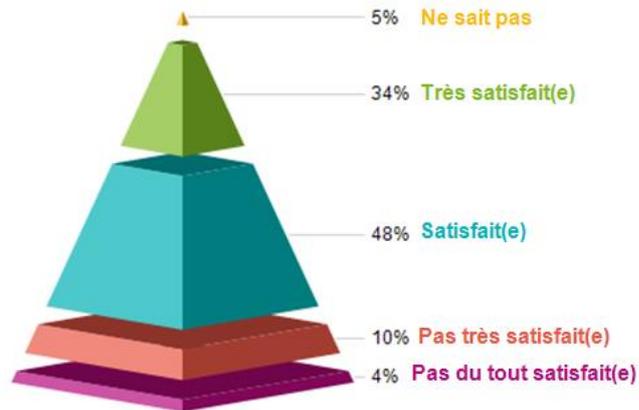
Environnement et conditions matérielles

LINGERIE

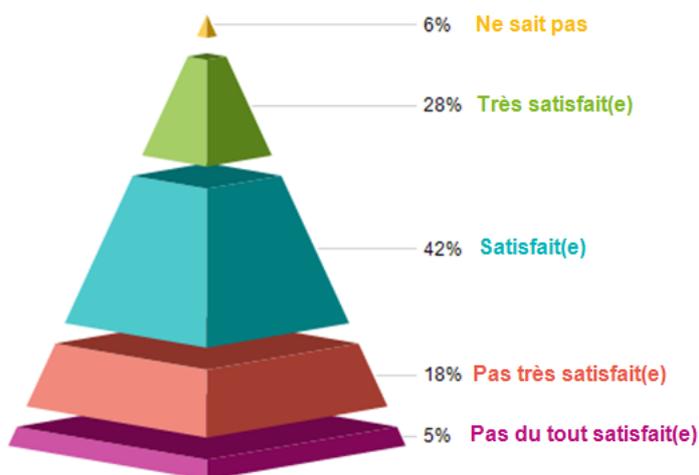
Avis des répondants sur la propreté de leur linge



Avis des répondants sur l'état de leur linge



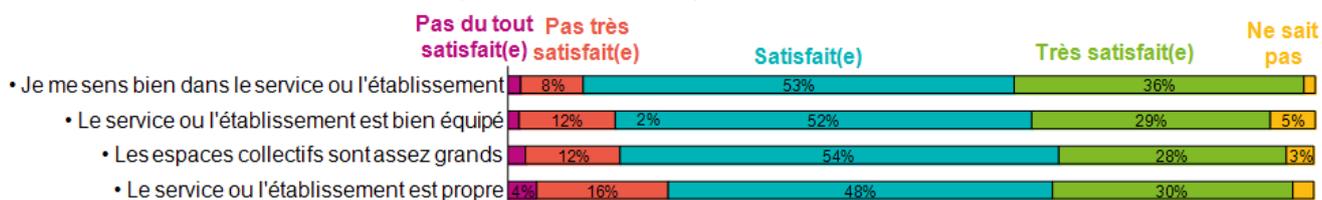
Avis des répondants sur la rapidité de retour de leur linge



9 répondants sur 10 (hébergés dans un FAM, FV, FH ou domicile collectif) déclarent être satisfaits de la propreté de leur linge. Ils sont 8 sur 10 à déclarer être satisfaits de l'état de leur linge et 7 sur 10 être satisfaits de la rapidité de retour: « dès fois c'est long le retour du linge » (FH Jodard); « J'ai déjà des affaires qu'on n'a pas retrouvés, et aussi des vêtements qui étaient encore tâchés. Mais on en a déjà parlé » (FAM Orée des Balmes).

ESPACES DE VIE COLLECTIFS

Avis des répondants sur les espaces de vie collectifs



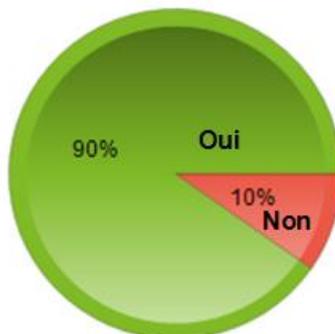
Les répondants sont globalement très satisfaits des espaces de vie collectifs. La propreté est le jugé insatisfaisante par 1 répondant sur 5 : « ce n'est pas toujours propre dans les toilettes » (ESAT Léon Fontaine, Louis Jaffrin).

LA CHAMBRE

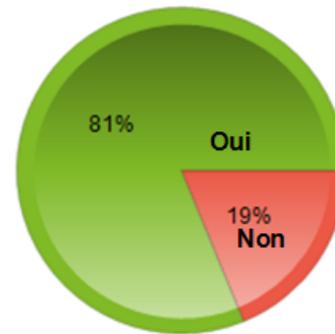
Les répondants se **sentent-ils bien** dans leur chambre ?

	Nb	
Pas bien du tout	3	0,8%
Pas très bien	14	4%
Bien	148	38%
Très bien	224	58%

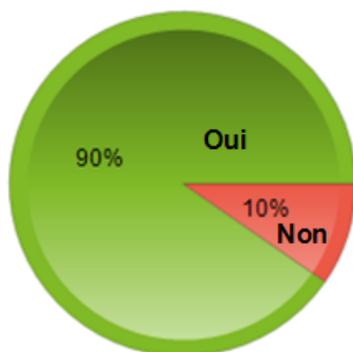
Les répondants ont-ils pu **décorer** leur chambre ?



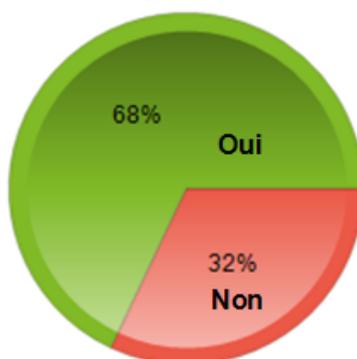
Les répondants participent-ils à l'**entretien** de la chambre ?



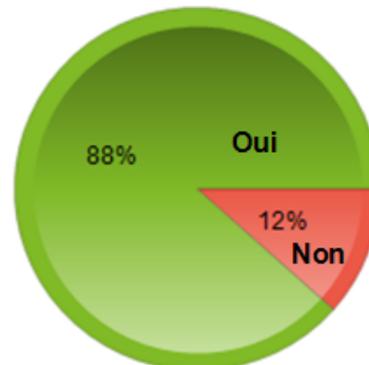
Les répondants peuvent-ils aller à la **salle de bain** quand ils ne souhaitent ?



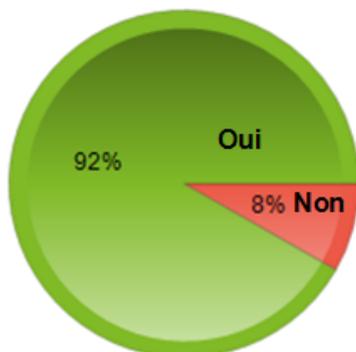
Les répondants peuvent-ils laisser leurs **affaires** dans la chambre sans avoir peur qu'on les vole ?



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** ?

	Nb	
Non pas du tout	14	1%
Pas vraiment	76	7%
Plutôt oui	447	43%
Oui tout à fait	498	48%
Total	1035	

Les personnes hébergées sont globalement satisfaites de leur **chambre / studio**. 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). 9 sur 10 déclarent pouvoir recevoir leur famille ou proches et pouvoir communiquer avec les personnes extérieures.

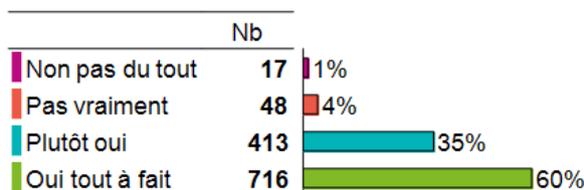
Un tiers des répondants craint les vols : « J'ai peur qu'on me vole mon argent de poche ou des objets dans ma chambre » (FH Jodard). Ce sentiment est partagé par les résidents des FAM comme des FV, domiciles collectifs et FH.

Plus de 9 répondants sur 10 déclarent se sentir en sécurité : « 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). 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 année 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).

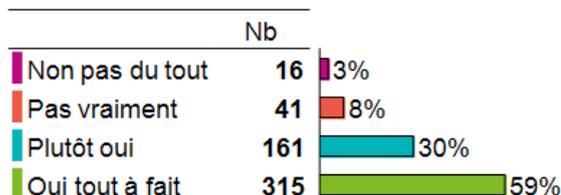
Accompagnement

Soutien et libre choix

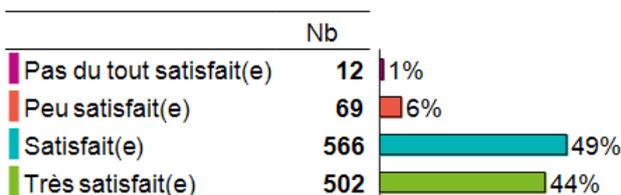
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide en cas de besoin ?



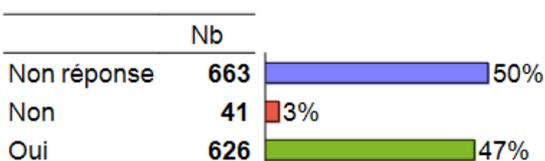
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide la nuit ?



Avis des répondants concernant l'aide qu'ils reçoivent



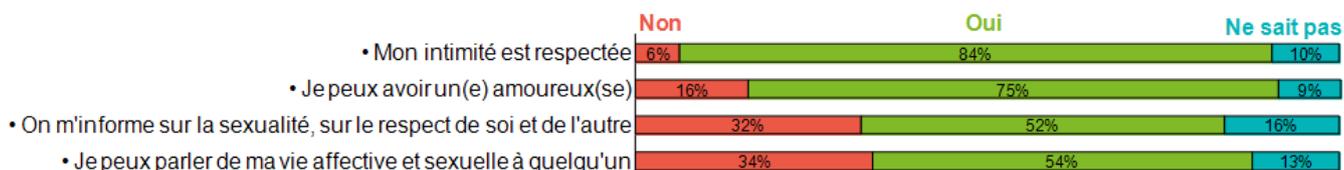
Avis des répondants concernant le respect de leur religion



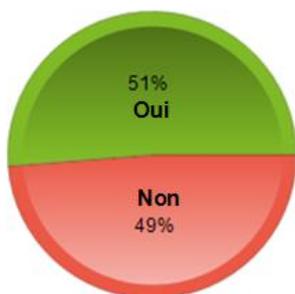
Les répondants ont parfaitement identifiés les professionnels qu'ils peuvent solliciter en cas de besoin, même s'ils sont plus nombreux à ne pas savoir qui interpeller la nuit. 93% déclarent être satisfaits de l'aide apportée.

La majorité des répondants se sentent non concernés par la question sur le respect de la religion. Pour ceux qui se sentent concernés, 94% estiment que leur religion est respectée. Les personnes qui considèrent ne pas être respectées 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)



	Non	Oui
• Je peux l'inviter dans le service ou l'établissement	29%	71%
• Je peux le (la) voir en dehors du service ou de l'établissement	18%	82%
• Je peux parler de mon amoureux(se) avec les professionnels	28%	72%

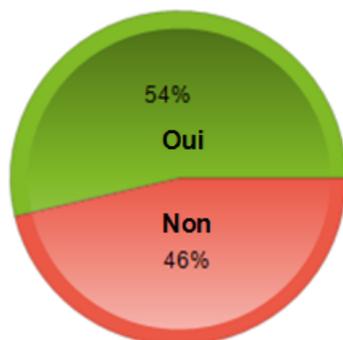
Concernant leur **intimité**, les répondants se sentent libres et respectés. Des répondants expliquent vivre dans le même foyer que leur conjoint - « *je dors avec ma chérie toutes les nuits* » (FV Orée des Balmes) - d'autres expriment leurs difficultés et souhaits : « *Difficile de trouver une amie 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).

Ils sont moins nombreux à estimer être **informés** sur la sexualité et à **estimer 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 éducateurs respectent mon choix.* » (Résidence les Madeleines); « *Les moniteurs et tout le monde sont supers sympas mais je ne parle pas ici de ma vie privée* » (ESAT Louis Jaffrin). Certains estiment qu'ils pourraient aborder le sujet : « *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). D'autres reconnaissent : « *quand j'ai une question, je préfère ne pas demander* » (ESAT Léon Fontaine).

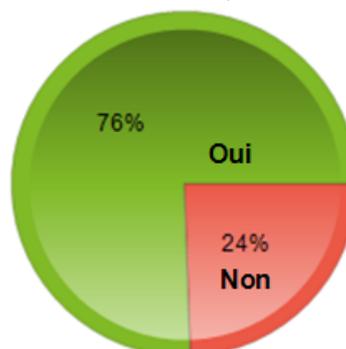
Certains répondants sont **gênés** par ces questions et ne souhaitent pas répondre : « *Parler de sexualité c'est gênant* » (AJM Grisemottes). D'autres sont gênés mais avouent vouloir parfois aborder le sujet, comme le précise un résident du FAM de la Gaieté : « *C'est difficile pour moi de parler de sexualité. Je n'ose pas venir voir les éducateurs, je ne sais pas comment m'y prendre* ». Plusieurs personnes déclarent être gênées : « *Ne souhaite pas répondre* » (CAJ Parilly); « *C'est dur de parler de ma vie amoureuse* » (Résidence les Madeleines); « *Trop de question sur la vie privée* » (ESAT Courbaisse); « *Je ne veux rien dire sur ma vie intime. Cette partie du questionnaire me dérange* » (Résidence Plurielle).

ACCOMPAGNEMENT MEDICAL ET PARAMÉDICAL

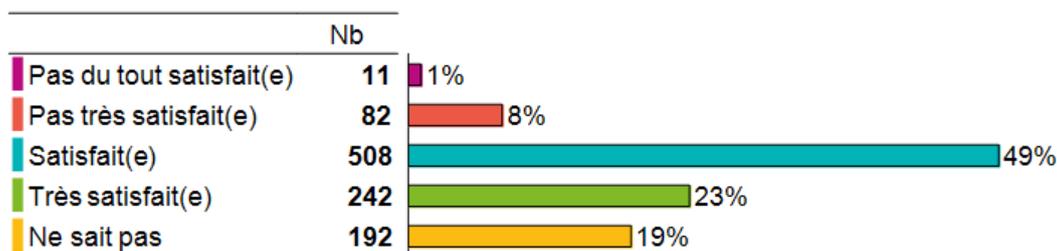
Les répondants considèrent-ils que leur **suivi médical** est assuré par l'établissement ou le service ?



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



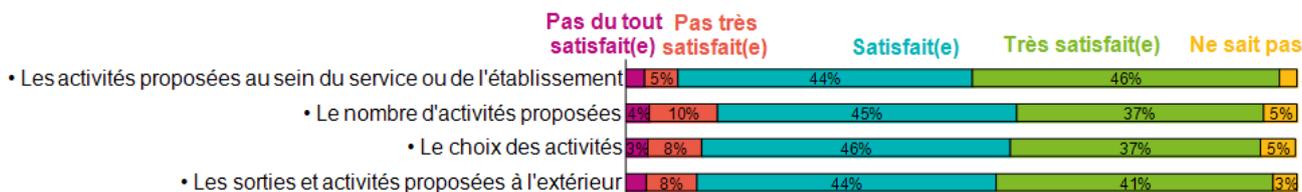
Satisfaction des répondants vis-à-vis des explications données sur leur santé



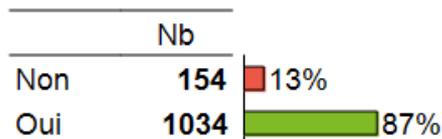
Si un peu plus de l'à moitié des répondants considèrent que leur suivi médical est assuré par l'établissement ou le service où ils sont accueillis, les trois quart considèrent que celui-ci peut servir de relais en cas de nécessité. Plusieurs évoquent leurs difficultés de compréhension : « *Quand le médecin 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); « *Les explications du médecin sont difficiles à comprendre* » (ESAT Bellevue); « *Les professionnels ont parfois des mots techniques, pas facile à comprendre* » (ESAT Courbaisse). 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); « *J'aimerais que le médecin du travail m'explique plus des éléments sur ma santé* » (ESAT Léon Fontaine).

ACTIVITÉS

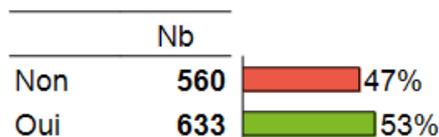
Avis des répondants concernant les activités



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 ?



9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits ou très satisfaits des activités proposées. Le nombre d'activité proposé est le point qui regroupe le plus d'insatisfaits (14%). Concernant les activités, les avis divergent. Si certains aimeraient « *Plus d'activités collectives* » (SAVS Pluriel), d'autres voudraient « *Moins de sorties* » (FV la Platière). On retrouve la même différence dans les ESAT : 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).

Participation

	nbre retours	taux retour
Le SAVS La Goutte d'Or	5	20%
Le SAVS Plurielle	17	44%
Le SAVS Santy	27	67%
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%
L'AJM Les Grisemottes/Le Fontalet	6	100%
L'AJM L'Ombelle	9	39%
L'AJM La Rose des Sables	0	-
Le FH L'Etape	15	56%
Le FH La Gaïeté	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 Gaïeté	26	55%
Le FV Henri Thomas	27	84%
Le FV L'Orée des Balmes	38	81%
Le FV Platière	49	89%
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%
Le FAM Le Fontalet	56	100%
Le FAM La Gaïeté	25	83%
Le FAM L'Orée des Balmes	9	26%
Le FAM La Rose des Sables	0	-
Le FAM Les Tournesols	0	-
La MAS Jolane	0	-
La MAS Paul Mercier	0	-
La MAS Soleil	0	-
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	1330	62%

* enquête réalisée en 2015-2016