

# Enquête de satisfaction



## Résultats familles et proches

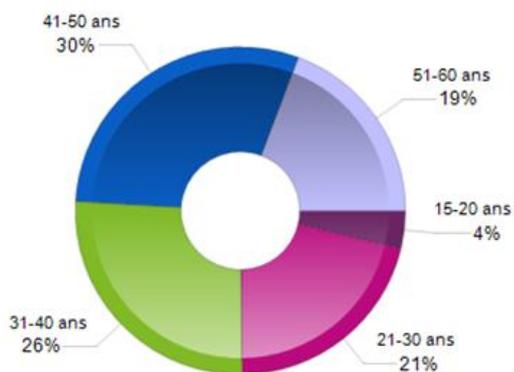
### Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)

#### Contexte de l'enquête

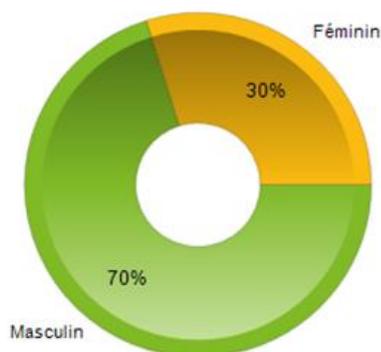
Période de passation des questionnaires	juin à octobre 2016
Nombre de répondants	161 * <i>Confère p. 15</i>
Taux de retours	17,62%

#### La personne accompagnée par les ESAT de l'Adapei 69

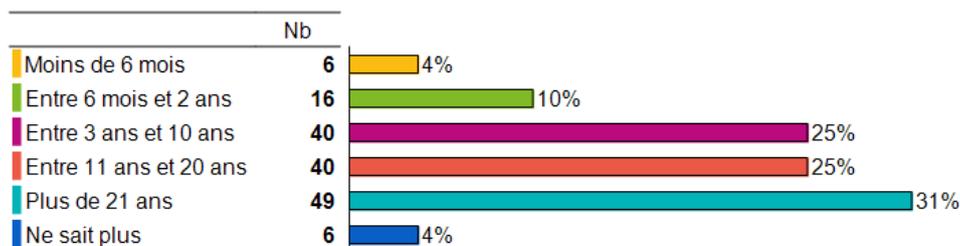
Age de la personne accueillie



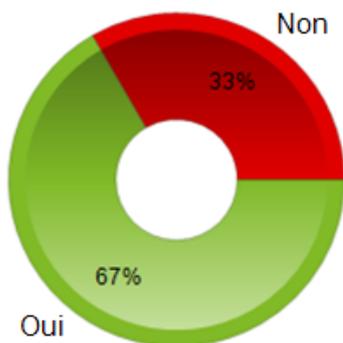
Sexe de la personne accueillie



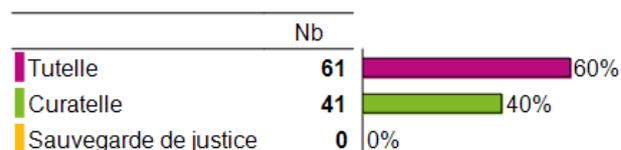
Ancienneté dans l'ESAT



Mesure de protection juridique

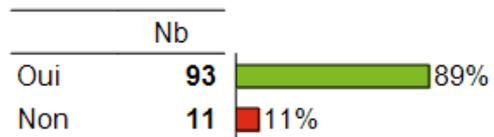
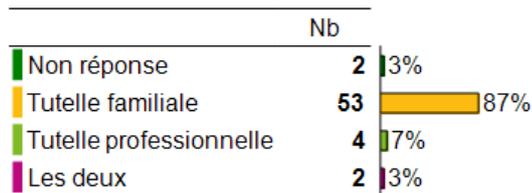


Type de mesure de protection



Si la personne accueillie est sous tutelle ...

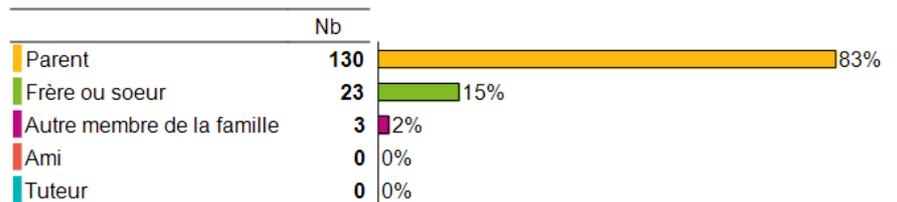
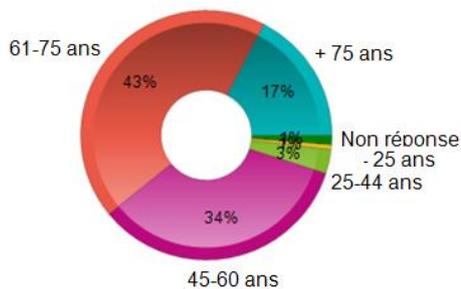
Le répondant est-il le représentant légal de la personne accueillie ?



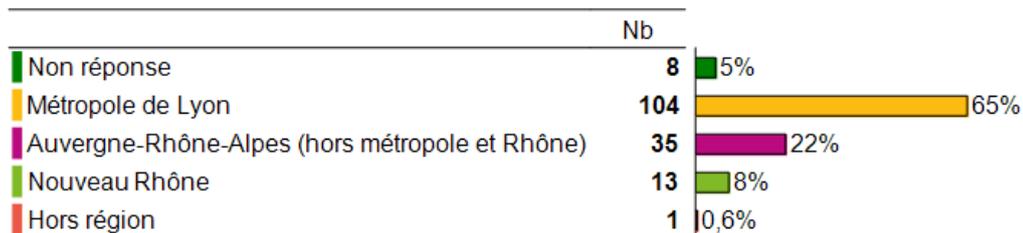
## La famille / le proche / le représentant légal répondant au questionnaire

Age du répondant

Lien de parenté avec la personne accueillie

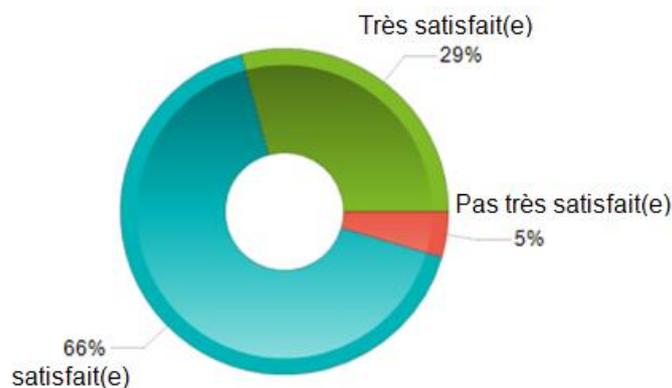


Lieu de résidence principale du répondant



## Impression générale

Satisfaction globale de l'accompagnement et des services proposés



95% des répondants déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche au sein de l'ESAT où celui-ci est accueilli.

## L'association gestionnaire

La connaissance du statut de l'Adapei 69

	Nb	
Structure associative	121	98%
Structure publique	4	3%
Structure privée lucrative	1	0,8%

Identification de l'Adapei 69 comme gestionnaire

	Nb	
Oui	154	97%
Non	4	3%

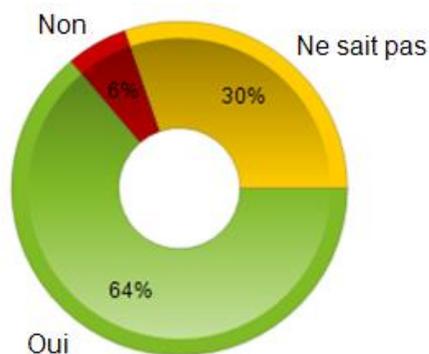
Identification de l'Adapei 69 comme structure parentale

	Nb	
Oui	132	88%
Non	18	12%

Adhésion à l'Adapei 69

	Nb	
Oui	101	66%
Non	52	34%

Les répondants ont-ils facilement accès aux informations relatives à l'association ?



Si oui, satisfaction des répondants par rapport aux informations communiquées

	Nb	
Non réponse	68	42%
Pas du tout satisfait(e)	0	0%
Pas très satisfait(e)	3	2%
Satisfait(e)	67	42%
Très satisfait(e)	23	14%
<b>Total</b>	<b>161</b>	

Satisfaction des répondants par rapport aux journées organisées par l'Adapei 69

	Nb	
Pas du tout satisfait(e)	0	0%
Pas très satisfait(e)	1	0,7%
Satisfait(e)	87	60%
Très satisfait(e)	25	17%
Ne sait pas	31	22%
<b>Total</b>	<b>144</b>	

Sollicitation des répondants pour participer à des groupes de travail, manifestation ou commission

	Nb	
Oui	79	54%
Non	67	46%

Connaissance des répondants de la possibilité de saisir l'association pour une aide dans leurs démarches administratives et juridiques

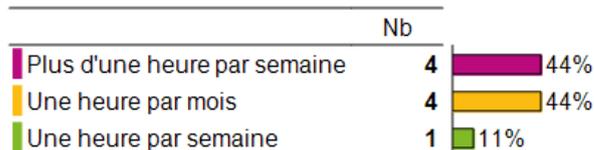
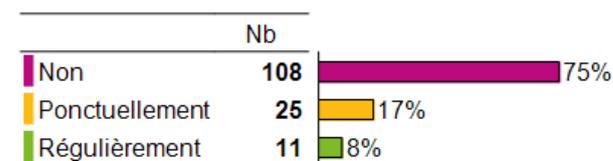
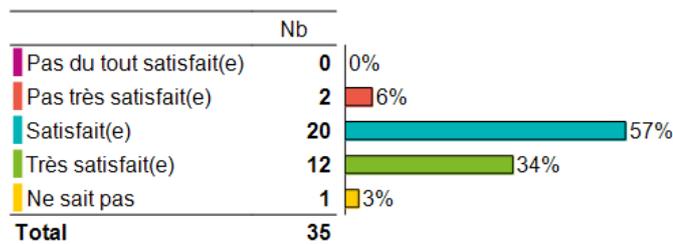
	Nb	
Oui	104	68%
Non	49	32%

Les répondants ont-ils déjà sollicité l'association ?

	Nb	
Non	115	76%
Oui	37	24%

Si oui, satisfaction des réponses apportées

Les répondants sont-ils prêts à donner du temps à l'Adapei 69 ?



La quasi-totalité des répondants font le lien entre l'ESAT où leur proche est accompagné et l'Adapei 69. Ils sont relativement moins nombreux à connaître le statut parental de l'association (près de 9 répondants sur 10 tout de même). Un répondant admet cependant : « j'ai beaucoup de difficultés à saisir la différence entre l'établissement, l'Adapei 69 et l'Unapei. Il est difficile de comprendre qui fait quoi quand on n'a pas reçu d'informations » (ESAT Louis Jaffrin).

Les répondants qui se prononcent sont largement satisfaits des informations transmises et des journées organisées par l'association : « bien informée grâce aux Bulletins UNAPEI et Adapei et l'Essentiel » (ESAT la Courbaisse). Des répondants précisent cependant avoir des : « difficultés d'accès aux informations car pas d'ordinateur » (ESAT Léon Fontaine, ESAT Louis Jaffrin) ; « manque de communication autour des groupes de travail. Je donne de mon temps pour les rencontres » (ESAT Louis Jaffrin).

Un tiers des répondants déclarent ne pas connaître la possibilité de saisir l'association pour une aide dans leurs démarches administratives et juridiques. La quasi-totalité des répondants ayant déjà saisi l'association déclarent être satisfaits de l'aide apportée. Concernant leurs souhaits vis-à-vis de l'association, un parent commente : « que l'association assure une meilleure relation dans le triptyque Personne accueillie-parents-professionnel » (ESAT Jacques Chavent). Un répondant exprime sa crainte : « on est inquiet pour la retraite de notre enfant (pas de maison de retraite) » (ESAT Louis Jaffrin).

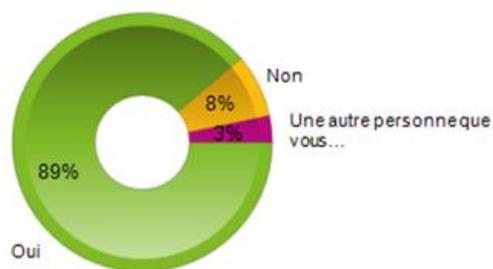
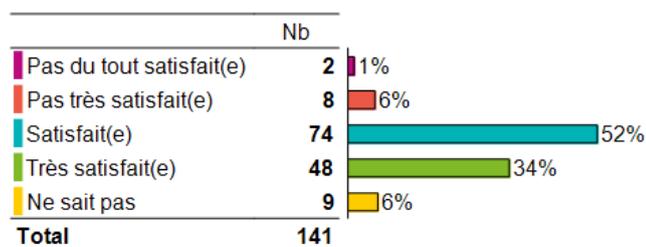
Un tiers des répondants déclarent être prêts à consacrer du temps à l'association. De nombreux répondants justifient ne pas pouvoir s'engager en raison de leur âge, leur état de santé, situation professionnelle, ou de la distance avec leur lieu d'habitation.

## Accueil, admission et communication

### ENTRE LA NOTIFICATION ET L'ADMISSION

Satisfaction du délai entre l'attribution de la place et la mise en œuvre effective de l'accompagnement

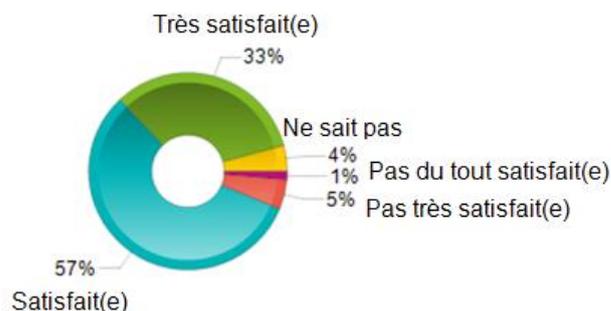
Les répondants ont-ils pu visiter l'établissement ?



### Les répondants ont-ils pu échanger avec les professionnels ?

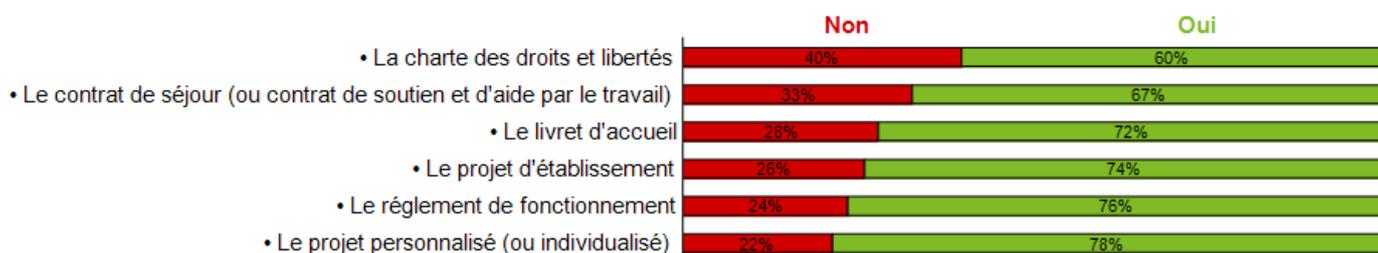


### Avis des répondants sur l'accompagnement pendant la période d'admission



Les répondants expriment leur satisfaction de la période d'admission : « je suis très satisfaite de l'intégration de mon enfant dans la structure. Le suivi a été bien fait la 1ère année » ; « très bien accueilli » (ESAT Jacques Chavent) ; « bon accueil et disponibilité quand on en a besoin » (ESAT la Courbaisse) ; « les frères et sœur de notre fille ont pu visiter l'établissement et ont beaucoup appréciés. La fête organisée l'an dernier nous a permis (nous parents) de rencontrer les encadrants, de visiter les différents ateliers. La fête a été une vraie réussite : un grand MERCI ! » (ESAT Léon Fontaine). Certains répondants notent parfois des débuts difficiles : « les réactions négatives (retards, absences, agressivité) n'ont pas été analysées au regard des contraintes du poste. Manque d'un suivi renforcé lors des périodes d'essai » (ESAT Léon Fontaine) ; « l'intégration dans la vie professionnelle n'a pas été facile pour mon fils. Je l'ai suivi, accompagné et rassuré pour prendre les transports en commun. Nous avons fait le point au bout de 3 mois avec l'ESAT pour lui rappeler la nouvelle organisation. Son référent a revu avec lui les points qui lui posaient problème » (ESAT Louis Jaffrin).

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



### Avis des répondants vis-à-vis de ces documents



A l'exception de la Charte des droits et libertés, inconnue pour 4 répondants sur 10, les autres documents sont identifiés par les deux tiers - ou plus - des répondants. On peut noter des différences significatives entre établissements.

Concernant le rôle de ces documents, des répondants commentent : « il faut que les parents expliquent bien et simplement tous ces documents, lorsqu'on les reçoit il faut prendre du temps avec le jeune. Je réalise combien c'est important » (ESAT Goutte d'Or) ; « très explicite » (ESAT la Courbaisse) ; « tout me paraît clair et bien expliqué » (ESAT Léon Fontaine). Certains reconnaissent : « je n'ai pas compris l'avantage de tels documents » (ESAT Louis Jaffrin) ; « tout n'est pas toujours très clair » (ESAT la Courbaisse).

## PARTICIPATION A LA VIE DE L'ESAT

### Participation des répondants à la vie de l'établissement



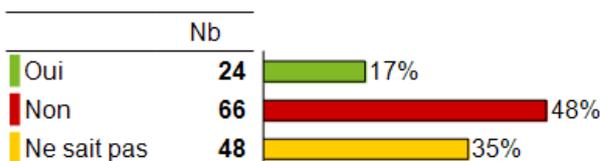
### Avis des répondants sur le Conseil de la Vie Sociale



### Avis des répondants sur le fonctionnement du CVS



### Les répondants disposent-ils d'espace de rencontre avec les autres familles ?

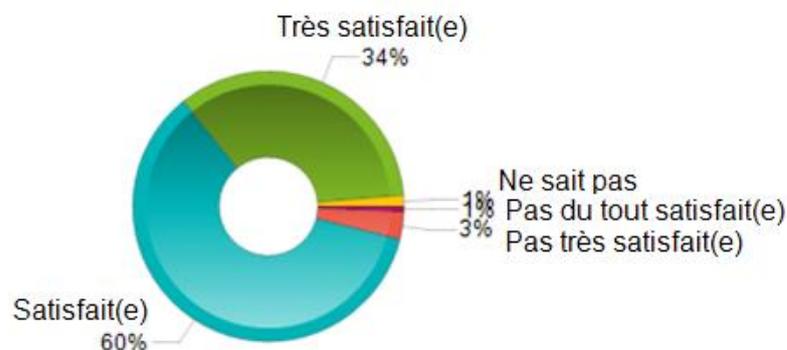


Les trois quart des répondants reconnaissent savoir ce qu'est le CVS et savoir qui contacter. Les comptes rendus de réunion semblent bien diffusés en ESAT puisque 85% des répondants affirment y avoir accès. Les répondants sont cependant 45% à estimer ne pas être consultés avant les réunions de CVS. Un répondant commente: « *il serait intéressant de prévoir des rencontres entre membres du CVS et nouvelles familles* » (ESAT Courbaisse).

L'a moitié des répondants déclarent ne pas disposer d'espaces de rencontres avec les autres familles: « *pas trop de rencontres* » (ESAT Bellevue). D'autres précisent que les rencontres se font de manière informelle, à l'occasion d'évènements festifs: « *à l'occasion de la pétanque et de la journée porte ouverte* » (ESAT Goutte d'Or); « *je rencontre les autres familles lors des portes ouvertes* » (ESAT Jacques Chavent); « *rencontre lors des portes ouvertes* » (ESAT la Courbaisse); « *mise en place par le CVS de réunions annuelles d'informations pour les familles, sur différents thèmes. En dehors de cela, les familles ne communiquent pas, même au travers du CVS* » (ESAT Louis Jaffrin).

## Accueil et accompagnement

Avis global des répondants sur l'accompagnement de leur proche



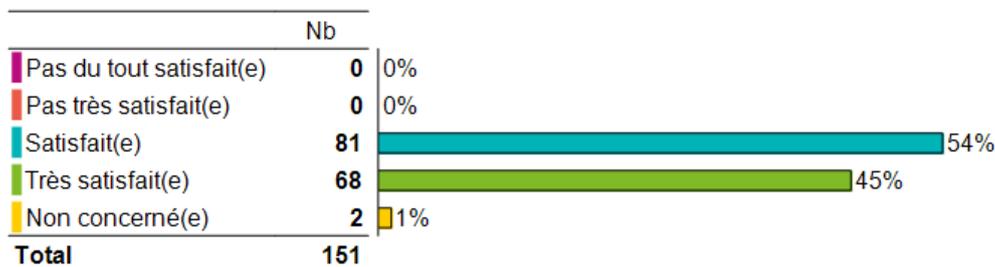
94% des répondants déclarent être satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement de leur proche : « l'établissement répond de manière adapté aux besoins, projets de mon enfant. Sa satisfaction au quotidien est le témoignage concret de son bien-être. L'accompagnement sur son parcours d'adulte est réalisé avec sérieux » (ESAT Jacques Chavent) ; « l'ESAT est attentif aux usagers, et celui-ci leur permet d'évoluer. » (ESAT la Courbaisse) ; « notre fille travaille au nettoyage et apprécie énormément son référent. Quelque fois elle travaille en atelier. Elle est très heureuse de travailler pour les bonnes conditions de travail, l'esprit d'équipe, la bonne ambiance, la bienveillance... » (ESAT Léon Fontaine) ; « en général tout va bien en ESAT. Parents et enfant sont contents. Les responsables et moniteurs sont motivés pour ceux qui ont des difficultés dans la vie. Bravo à eux et bon vent à l'ESAT » (ESAT Louis Jaffrin).

### L'ACCUEIL DANS L'ESAT

Avis des répondants sur l'accessibilité de l'ESAT



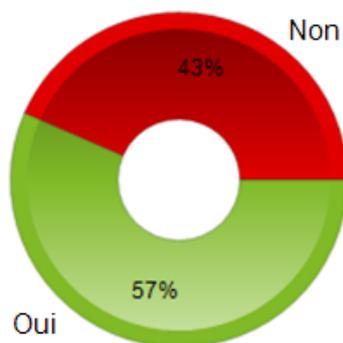
Avis des répondants concernant leur accueil dans l'ESAT



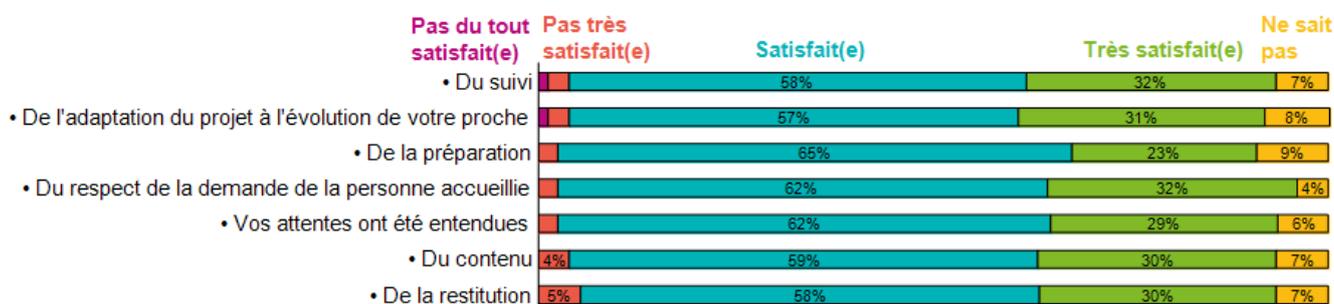
« l'accueil qui nous a été réservé à nous ses parents a été très constructif, dans l'écoute et les échanges » (ESAT Jacques Chavent)

## ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Sollicitation des répondants pour l'élaboration du projet personnalisé



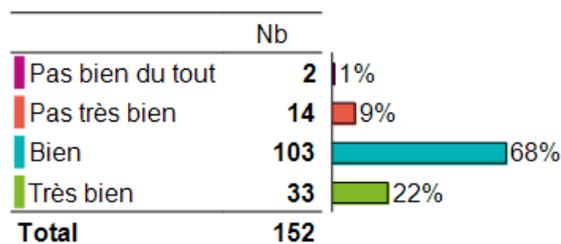
Satisfaction des répondants concernant le projet personnalisé



Identification de l'interlocuteur du projet personnalisé



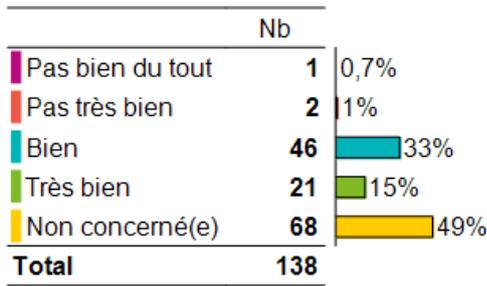
Sentiment d'adéquation entre le rythme de vie proposé et les besoins de leur proche



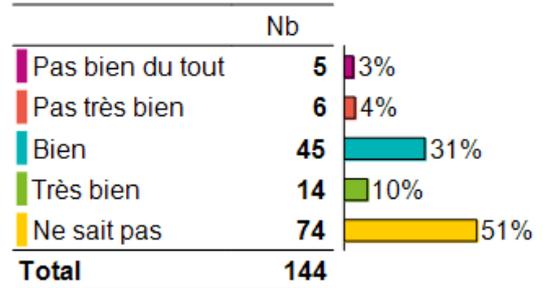
Les répondants sont globalement très satisfaits des modalités d'élaboration du projet personnalisé : « mon fils travaille au sein de la section jeune de l'ESAT, dans laquelle il est très bien suivi et accompagné : remarquable » (ESAT Jacques Chavent); « le référent me semble très impliqué dans le suivi de la personne dont j'assume la curatelle » (ESAT Louis Jaffrin).

Plusieurs répondants soulignent cependant la faible association des proches lors de l'élaboration du projet : « pas assez de démarche concertée pour l'écriture du projet » (ESAT Bellevue); « invité seulement à la restitution »; « très peu de relation, nous demandons d'être mis en relation avec l'établissement pour les futurs projets mais il nous semble que les parents sont tenus à l'écart » (ESAT Goutte d'Or); « pas de lien sur le projet professionnel de la personne avec les parents. Cela est quand même un peu bizarre. On ne sait pas vraiment qui participe à ces rencontres ni comment la personne est interviewée »; « on se sent un peu mis à distance vu que notre enfant est adulte » (ESAT Jacques Chavent); « Quand il y a des problèmes je suis au courant beaucoup trop tard » (ESAT la Courbaisse); « sentiments de frustration ressentie par les parents »; « participation partielle au projet personnalisé » (ESAT Léon Fontaine).

Avis des répondants sur le **respect de la religion** de leur proche



Avis des répondants sur le **respect de la vie intime, affective et sexuelle** de leur proche



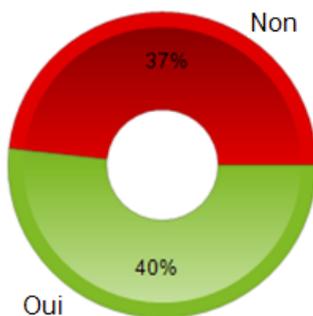
L'a moitié des répondants estiment que leur proche n'est pas concerné par la question sur la religion et l'intimité, ou ne pas savoir: « je ne sais pas ». (ESAT Jacques Chavent). Un répondant estime que la religion ne devrait pas être abordée: « pourquoi cette question? Que faites-vous de la laïcité? La religion ne doit pas entrer dans la demande d'appréciations de l'Adapei ».

Des répondants expriment leur gêne ou celle de leur proche concernant la vie intime: « il n'en parle jamais à ses responsables. C'est presque mal d'en parler pour eux »; « Ça ne vous concerne pas » (ESAT la Courbaisse); « ce sujet n'a jamais été évoqué lors de nos rencontres »; « pas du tout informé: tabous? » (ESAT Louis Jaffrin). Certains répondants estiment que le sujet devrait être davantage abordé: « je pense qu'il aurait besoin d'informations »; « on en parle au CVS mais rien n'est en place » (ESAT Goutte d'Or). D'autres précisent que ce sujet peut être abordé: « éventuellement évoqué avec le référent ». Un répondant exprime ses craintes: « malheureusement nous avons pu constater que des dérives dans et en dehors de l'établissement ont eu lieu » (ESAT Jacques Chavent).

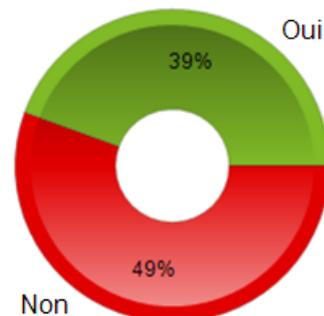
D'autres répondants abordent le respect de la religion via les repas: « nous ne savons pas s'ils lui donnent du porc à manger ou s'il y a une viande de substitution » (ESAT la Courbaisse).

## SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL ORGANISÉ PAR L'ESAT

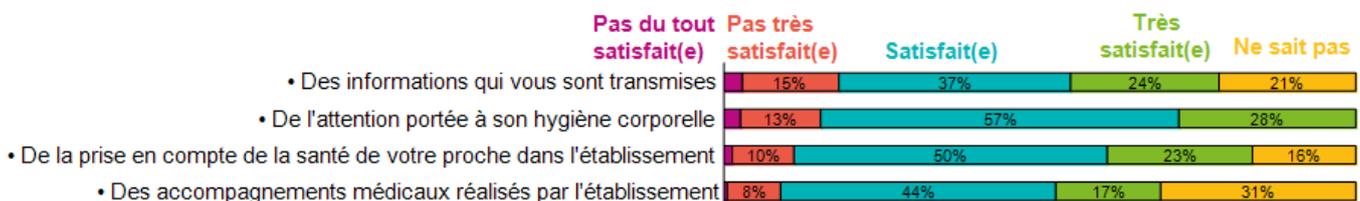
Les répondants ont-ils des **retours réguliers** sur l'état de santé et les rendez-vous médicaux de leur proche ?



Connaissance des **actions de prévention** organisées



Avis des répondants sur le **suivi médical** de leur proche



Si les répondants sont largement satisfaits de l'accompagnement à la santé proposé, plusieurs soulignent le manque d'information sur le sujet et de contacter avec les professionnels de santé : « nous avons des retours sur l'état de santé de la part des éducateurs mais pas des professionnels médicaux de l'établissement » ; « pas toujours au courant » (ESAT Bellevue) ; « ne sais pas. Peu d'informations sur ce sujet » (ESAT Jacques Chavent) ; « on ne me tient pas au courant » (ESAT la Courbaisse) ; « absence de contact avec le médecin psychiatre » ; « pas très satisfait car nous sommes jamais informé » (ESAT Léon Fontaine).

## ACTIVITÉS

Avis des répondants sur les activités culturelles et sportives proposées



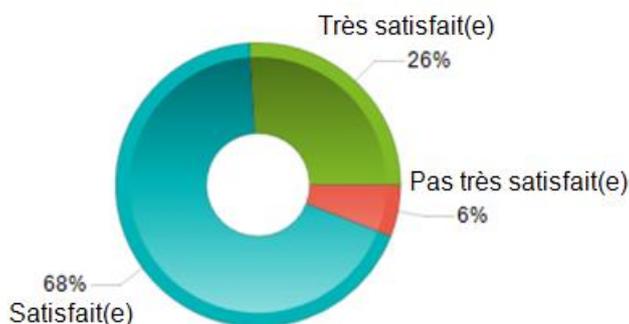
Si ces données sont à mettre en lien avec la question sur les activités de soutien (partie spécifique ESAT), il ressort de l'enquête une absence dans certains cas, ou plus généralement une méconnaissance des activités proposées à l'ESAT : « il n'en parle jamais » ; « je ne suis pas au courant » ; « pas d'activités » ; « peu d'activité en ESAT. Une activité sportive/détente serait bienvenue comme la piscine » (ESAT la Courbaisse) ; « pas d'activités culturelles ou sportives » (ESAT Léon Fontaine) ; « pas d'activité connue » (ESAT Louis Jaffrin).

## RELATIONS AVEC DES PROCHES AVEC L'ESAT

Avis des répondants sur les relations avec l'ensemble des professionnels de l'ESAT



Satisfaction des répondants sur les journées organisées par l'ESAT



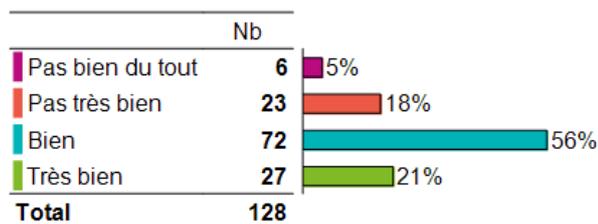
De nombreux répondants soulignent la qualité de l'accueil : « nous sommes toujours très bien accueillis. L'établissement est loin de chez nous mais notre fils s'y sent vraiment bien donc ça vaut le coup de faire des trajets » (ESAT Goutte d'Or) ; « les portes ouvertes et les réunions sont intéressantes et constructive » (ESAT la Courbaisse) ; « personnel très professionnel, à l'écoute, disponible. Exerce un accompagnement humain auprès des travailleurs, prend vraiment en compte leur bien-être. Donc très rassurant également pour les parents » (ESAT Louis Jaffrin).

« notre fils est content. Il serait utile qu'il y ait plus de moments de rencontres entre les ouvriers et les éducateurs » (ESAT Goutte d'Or).

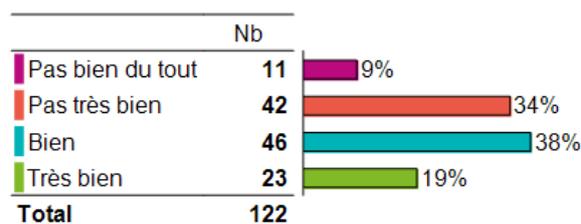
Plusieurs répondants soulignent les qualités humaines du personnel: « *professionnalisme du personnel quel qu'il soit* » (ESAT la Courbaisse), « *les employés sont très disponibles* » (ESAT Léon Fontaine). Un répondant précise toutefois: « *les projets portés par les parents ont du mal à passer auprès des professionnels* » (ESAT Jacques Chavent).

## PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES RÉPONDANTS PAR L'ESAT

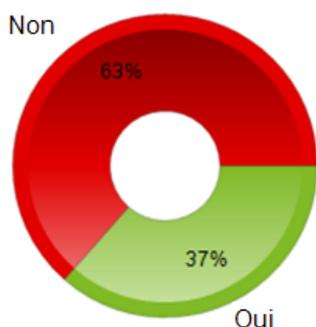
Satisfaction des répondants par rapport au **soutien** de l'établissement vis-à-vis de leurs **démarches juridiques**



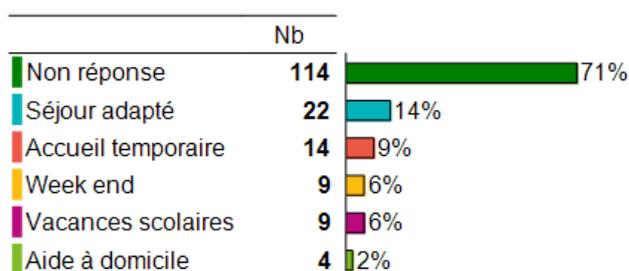
Les répondants sont-ils bien informés des moyens mis à leur disposition pour faire valoir leur **droit au répit** ?



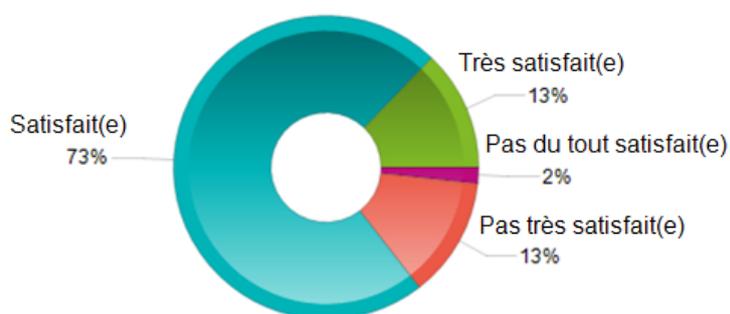
Les répondants ont-ils **besoin** de solliciter ces moyens ?



Types de répit souhaités



Prise en compte des **attentes** des répondants par l'ESAT

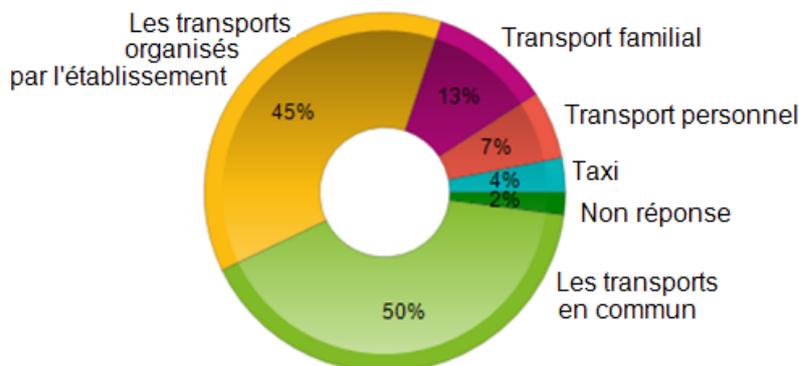


Plus des trois quarts des répondants déclarent être satisfaits du soutien apporté par l'ESAT dans leurs démarches. 6 répondants sur 10 déclarent ne pas bien connaître les dispositifs de répit. Plus d'un tiers estime en avoir besoin. 86% des répondants estiment que l'ESAT d'accueil de leur proche répond à leurs demandes.

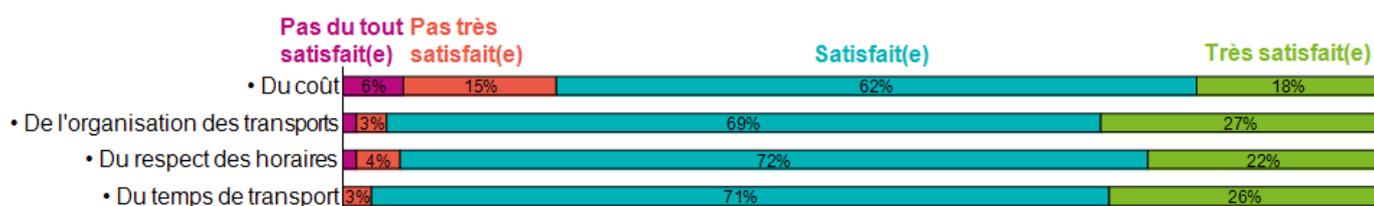
## Services et prestations

### TRANSPORT

Les moyens de déplacement des personnes accueillies



Satisfaction des répondants vis-à-vis des transports organisés par l'ESAT

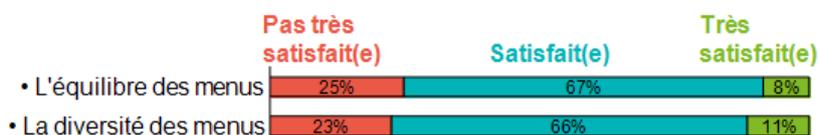


### RESTAURATION

Connaissance des menus



Satisfaction des répondants vis-à-vis des menus



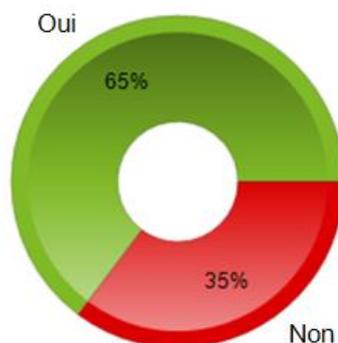
Plusieurs répondants font un lien entre prise de poids et repas proposé: « pas équilibré. Prise de poids » (ESAT Bellevue); « on ne peut que constater que l'obésité s'accroît dans les établissements. Il faut trouver des solutions pour améliorer la continuité et la diététique entre les repas foyer-établissement et les activités physique » (ESAT Jacques Chavent); « équilibre et diversité à revoir » (ESAT la Courbaisse); « je connais les menus pas notre fils mais il n'y a pas d'information avant, chaque semaine. Menus un peu trop caloriques » (ESAT Léon Fontaine).

Des répondants s'interrogent sur le self: « la mise en place d'un self-service a été une catastrophe pour notre fils qui a besoin d'être accompagné pour la gestion de ses menus »; « notre fils est aidé pour la gestion des quantités » (ESAT Goutte d'Or); « Il faudrait veiller à ce que ceux du premier service ne se servent pas trop » (ESAT la Courbaisse); « trop juste en quantité » (ESAT Louis Jaffrin).

## Environnement et conditions matérielles

### ESPACES DE VIE COLLECTIFS

Accès des répondants aux locaux

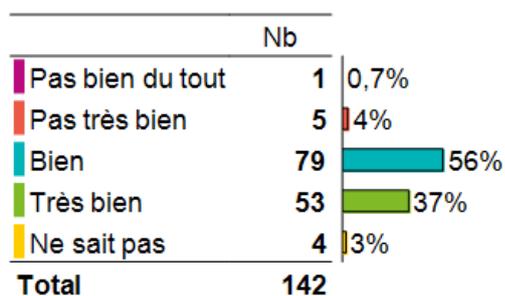


Avis des répondants sur les locaux

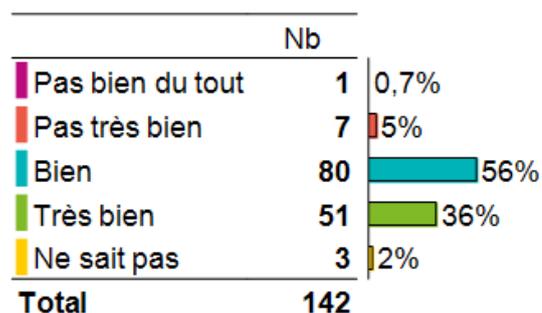


## Partie spécifique ESAT

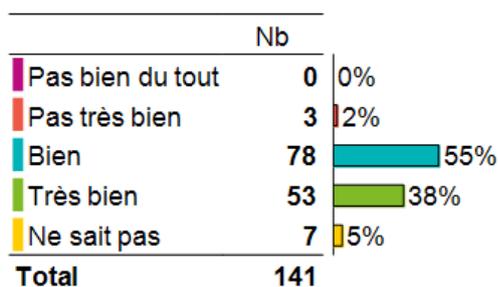
Le travail réalisé par la personne est-il adapté ?



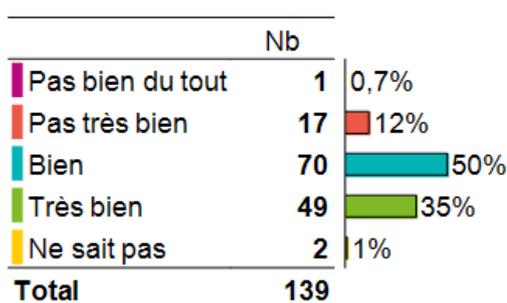
Le rythme de travail est-il adapté ?



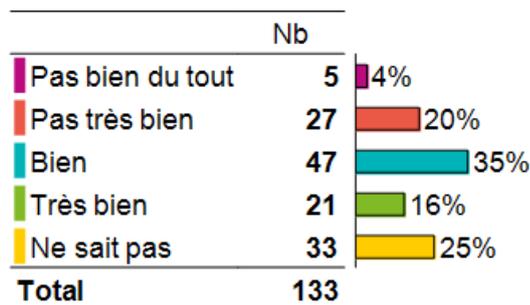
Les conditions de travail sont-elles adaptées ?



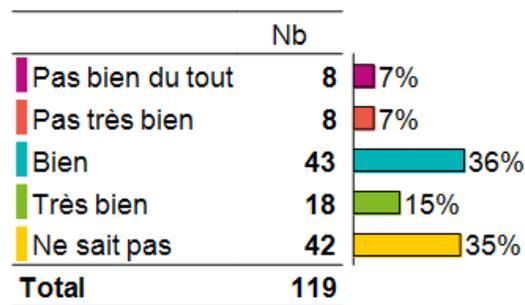
Le calendrier de fermeture est-il adapté ?



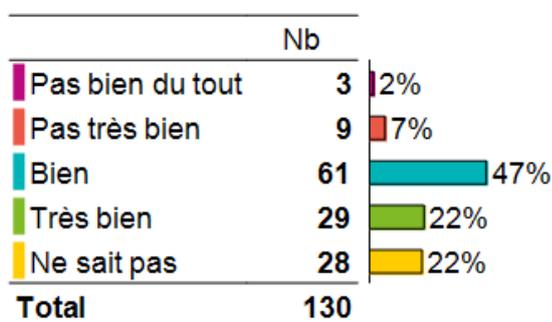
## Connaissance du répondant sur le contrat d'aide et de soutien par le travail



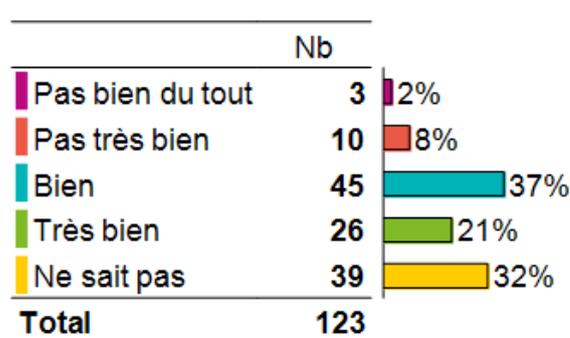
## Avis des répondants vis-à-vis de la formation de la personne accueillie



## Avis des répondants sur les activités de soutien



## Avis des répondants sur les sorties extérieures



Les répondants sont largement satisfaits des conditions de travail. Les commentaires concernent principalement :

Concernant le **calendrier de fermeture** : « le calendrier de fermeture de l'ESAT est adapté, mais nous ne recevons pas d'information sur les dates de fermeture (congés d'été, pont, fin d'année) » ; « les vacances sont trop courtes. Il faudrait une semaine au printemps » ; « Une fois a suivi des formations » (ESAT Bellevue) ; « des congés fixes et aucune pause entre la longue période Janvier Août. Pas de possibilités de prendre des jours aux vacances d'hiver ou de printemps pour partir avec le reste de la fratrie » (ESAT Jacques Chavent) ; « date des vacances obligatoires, aucun choix n'est donné pour les dates de congés » (ESAT la Courbaisse) ; « problème de congés surtout au mois d'août. Problème pour les parents qui gardent leur enfant à la maison » (ESAT Léon Fontaine).

Concernant les **activités de soutien** : « inadmissible de ne pas voir de soutiens deuxième type à l'ADAPEI pourtant obligatoire » (ESAT Goutte d'Or). D'autres répondants précisent ne pas savoir si des activités sont organisées : « nous ne sommes pas au courant, il ne nous dit pas ce qu'il fait » (ESAT Goutte d'Or) ; « aucune info concernant ce registre ou son existence » (ESAT Jacques Chavent) ; « pas de sorties extérieures » (ESAT la Courbaisse) ; « j'ai plutôt l'impression que les activités de soutien sont fonction des intervenants qu'ils trouvent et non réellement en réponse aux demandes des travailleurs (à leur décharge) » (ESAT Louis Jaffrin).

Des répondants expriment leur satisfaction : « mon fils a fait plusieurs sports durant l'année, ce qu'il a apprécié. Deux sorties dans l'année, me semble-t-il » (ESAT Jacques Chavent).

Concernant les **formations** : « formation gestes et postures très bien » (ESAT la Courbaisse).

## Participation

Etablissements	Nombre de répondants	Taux de retour*
ESAT Bellevue	10	7 %
ESAT La Courbaisse	39	26 %
ESAT La Goutte d'Or	21	23 %
ESAT Jacques Chavent	15	10 %
ESAT Léon Fontaine	26	15 %
ESAT Louis Jaffrin	50	34 %
TOTAL	161	17,62 %

\* calculé d'après le nombre de personnes accueillies au 1/09/16