

ENQUÊTE DE SATISFACTION

PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS



APAEI de la Côte Fleurie
7, rue de l'Hôtel de Ville 14160 Dives sur Mer
Tél. 02 31 91 21 54 Fax : 02 31 28 08 70
www.apaei-cote-fleurie.fr

 /pageApaei/

SOMMAIRE

Le Mot de la Direction Générale.....	p.3
Résultats du Pôle Enfance	p.5
Résultats du Pôle Travail	p.9
Résultats du Pôle Hébergement	p.13
Résultats du Pôle Soins	p.17
Bilan et perspectives	p.21

Le Mot de la Direction Générale

En ce début d'année 2018, l'association tire les conclusions de sa première enquête de satisfaction sur l'ensemble des établissements et services. Cette enquête fait partie d'une démarche engagée, il y a près de deux ans maintenant.

En effet, en 2016, l'association APAEI de la Côte Fleurie s'est fortement engagée dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue qui a pour objectif de mesurer, à chaque fois que c'est possible, la qualité des réponses apportées aux personnes bénéficiant des services de l'association. Pour cela, des outils ont été créés permettant de mieux structurer le fonctionnement et identifier les axes de progression. Cette démarche intégrée s'appuie sur 5 piliers s'appliquant à l'ensemble des établissements et services :

1. La structuration et l'harmonisation de la gestion documentaire.
2. La mise en œuvre de Plans d'Actions :
 - a) PPAC : Plan Pluriannuel d'Amélioration Continue par établissement/service reprenant les conclusions des évaluations internes et externes de chaque service.
 - b) PAC : Plan d'Amélioration Continue annuel qui permet de décliner en détail chaque année les actions et les projets à mettre en œuvre.
3. Les comités de bonnes pratiques : ce sont des instances par pôle qui ont pour mission de mesurer les écarts entre les RBPP et la réalité de fonctionnement du service.
4. Le comité d'éthique et de vigilance : instance associative qui mène une réflexion constructive et collective autour des pratiques couvrant les domaines d'activités des établissements. L'instance propose au comité de direction associatif des pistes de travail et des actions correctives.
5. Les enquêtes de satisfaction : c'est un outil annuel qui doit permettre de donner la parole aux usagers, leurs familles et les partenaires et de mesurer la qualité perçue par les utilisateurs eux-mêmes.

La campagne d'enquête de satisfaction s'est déroulée entre septembre et décembre 2017 :

- Septembre : diffusion et récoltes des questionnaires usagers, familles et partenaires
 - ◆ 463 questionnaires ont été remplis par les usagers
 - ◆ 124 questionnaires ont été remplis par les familles
 - ◆ 61 questionnaires ont été remplis pas les partenaires
- Octobre : traitement statistique
- Novembre/décembre : analyse et consolidation. Edition du livret récapitulatif.

Cette première campagne d'enquête est déjà un succès tant dans la mobilisation des usagers, des professionnels que des partenaires. L'association et la direction générale souhaitent remercier vivement tous les participants.

Ces éléments sont précieux et complètent le faisceau d'informations nous permettant de faire davantage participer les bénéficiaires et aussi d'identifier ou conforter des axes d'amélioration pour le mieux-être des personnes accompagnées.

Dans ce rapport, vous trouverez l'ensemble des résultats et les premières analyses que nous pouvons en faire. Ils seront le premier point d'évaluation qui nous permettra de comparer et de noter les évolutions dès l'année prochaine. Il est à noter que les résultats sont des taux de satisfaction et que, d'autre part, les personnes n'avaient pas obligation de tout remplir pour que leur questionnaire soit valide.

Un document en Facile et Lire et à Comprendre a été élaboré pour chaque établissement et service. Il sera diffusé et affiché dans les établissements et services auprès des usagers, ce document reprend les résultats et analyses de cette enquête.

Bonne lecture et surtout n'hésitez pas à nous faire remonter vos questions et vos remarques, elles nous aideront à avancer.

Hugues MONFORT,
Directeur Général

Résultats

Pôle Enfance

Sandrine Crevon, *Directrice du Pôle Enfance*

Jacques-Olivier Forgeois, *Directeur Délégué du Pôle Enfance*



* IME

* SESSAD

Pôle Enfance – Enquête usagers

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	IME	SESSAD
Les professionnels	81%	78%	85%
Le projet personnalisé	72%	70%	74%
Participation à la vie de l'établissement	39%	29%	62%
Le respect des droits et libertés	66%	67%	65%
L'accompagnement	78%	81%	76%
La sécurité	71%	68%	76%
Vie à l'extérieur	83%	83%	
Les locaux	80%	80%	
Les repas	64%	64%	
Les Transports	81%	81%	
Ensemble de l'enquête	72%	70%	75%

Explication pour l'enquête usagers

- Taux de retour moyen global 74% pour un taux global de satisfaction de 81%. Ces taux sont répartis sur l'IME et le SESSAD à peu de choses près dans les mêmes proportions, à l'exception de la participation à la vie de l'établissement, plutôt critique sur l'IME avec un score de satisfaction de seulement 29% contre 62% pour le SESSAD.
- 3 points d'amélioration pour les deux structures : le Projet Personnalisé, la participation à la vie de l'établissement et le respect des droits et libertés.
- L'impression générale qui s'en dégage est celle d'un accompagnement en "bon père de famille", qui garantit une certaine forme de bien-être et une progression dans les apprentissages, mais ne permet pas d'accéder à une réelle autonomie (même si l'âge du public concerné est à prendre en compte dans l'analyse). Des efforts importants seront à mener sur ces points, ce qui implique un changement important sur la perception de la place du jeune en tant que porteur de son projet, mais également sur son évolution vers l'âge adulte au travers du développement de son autonomie et de sa responsabilisation. On ajoutera pour l'IME, une amélioration à porter sur la sécurité, ainsi que sur la qualité des repas qui est à revoir.
- Le Pôle doit améliorer sa communication et sa transparence dans sa façon de gérer les parcours et d'organiser les accompagnements.

Pôle Enfance – Enquête familles

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	IME	SESSAD
L'accueil	91%	88%	93%
Les professionnels	91%	83%	100%
Le projet personnalisé	84%	76%	92%
Participation à la vie de l'établissement	76%	65%	93%
Le respect des droits et libertés	88%	81%	95%
L'accompagnement	92%	84%	94%
La sécurité	86%	76%	95%
Les locaux	81%	81%	
Les transports	95%	92%	97%
Ensemble de l'enquête	85%	81%	95%

Explication pour l'enquête familles

Même si le taux de satisfaction est bon dans l'ensemble, trois axes d'amélioration se dessinent : le projet personnalisé, la participation à la vie de l'établissement et le respect des droits et des libertés. La maltraitance est aussi un axe à expliquer, à développer auprès des familles.

Pôle Enfance – Enquête partenaires

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	POLE	IME	SESSAD
Etes-vous satisfait de l'accueil physique ?	87%	93%	82%
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	88%	100%	76%
Etes-vous satisfait de la facilité de localisation des locaux ?	84%	83%	85%
Etes-vous satisfait des locaux dans lesquels vous êtes reçu ?	79%	78%	80%
Les missions de l'établissement sont-elles claires ?	78%	88%	68%
Les professionnels sont-ils aisément joignables ?	79%	82%	76%
Des rencontres sont organisées avec les professionnels lorsque cela est nécessaire ?	80%	94%	66%
La structure est-elle réactive pour traiter vos demandes ou questions ?	77%	88%	66%
Etes-vous satisfait de la transmission d'informations nécessaires à la mise en œuvre de notre partenariat ?	74%	94%	54%
Avez-vous été sollicité pour participer à des temps de réflexion interne à l'établissement (amélioration continue, réactualisation du Projet d'établissement, participation au Conseil de la Vie Sociale...) ?	74%	66%	85%
Cette sollicitation vous a-t-elle parue pertinente ?	71%	68%	74%
Globalement, êtes-vous satisfait du partenariat avec l'établissement ?	77%	100%	54%

Explication pour l'enquête partenaires

- Le taux de satisfaction des partenaires est globalement satisfaisant.
- L'IME s'appuie notamment sur des partenaires homologues de longue date avec lesquels les échanges fonctionnent bien.
- La transmission des informations doit être améliorée tout comme la participation des partenaires dans les projets du pôle.

Résultats

Pôle Travail

Gilles Paugam, Directeur du Pôle Travail



- * ESA\T de Troarn
- * ESA\T de Dozulé
- * ESA\T de Dives/Mer

Pôle Travail – Enquête usagers

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	ESAT TROARN	ESAT DOZULE	ESAT DIVES
Les professionnels	77%	85%	71%	71%
Le projet personnalisé	54%	65%	45%	48%
Participation à la vie de l'établissement	41%	40%	41%	43%
Le respect des droits et libertés	53%	55%	52%	51%
La sécurité	73%	76%	70%	70%
Accompagnement	77%	87%	68%	70%
Soins	82%	93%	75%	71%
Vie à l'extérieur	76%	71%	51%	55%
Les locaux	81%	79%	56%	61%
Les repas	83%	80%	54%	56%
Ensemble de l'enquête	69%	73%	59%	60%

Explication pour l'enquête usagers

- Bonne satisfaction globale de l'accompagnement éducatif et médical.
- Les usagers se sentent en sécurité au sein des ESAT.
- Les axes d'amélioration : l'implication et la mise en œuvre du projet personnalisé, la participation à la vie de l'établissement, l'explicitation du respect des droits et libertés.
- Un travail sur le contenu des activités de soutien doit être envisagé.

Pôle Travail – Enquête familles

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	ESAT TROARN	ESAT DOZULE	ESAT DIVES
L'accueil	91%	91%	84%	94%
Les professionnels	90%	92%	89%	87%
Le projet personnalisé	82%	83%	83%	80%
Participation à la vie de l'établissement	72%	71%	73%	73%
Le respect des droits et libertés	84%	87%	81%	82%
L'accompagnement	91%	94%	89%	89%
La sécurité	82%	80%	85%	82%
Les locaux	88%	92%	85%	85%
Ensemble de l'enquête	85%	87%	84%	85%

Explication pour l'enquête familles

- Bonne satisfaction globale de l'accompagnement des usagers par les professionnels.
- Les axes d'amélioration : la communication autour du projet personnalisé, l'implication des familles à la vie de l'établissement.

Pôle Travail – Enquête partenaires

Synthèse des résultats : Satisfaction	POLE	E Dozulé	E Dives	E Troarn
Etes-vous satisfait de l'accueil physique ?	94%	91%	93%	100%
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	96%	96%	94%	97%
Etes-vous satisfait de la facilité de localisation des locaux ?	85%	83%	74%	97%
Etes-vous satisfait des locaux dans lesquels vous êtes reçu ?	81%	77%	75%	89%
Les missions de l'établissement sont-elles claires ?	85%	83%	84%	89%
Les professionnels sont-ils aisément joignables ?	83%	82%	77%	89%
Des rencontres sont organisées avec les professionnels lorsque cela est nécessaire ?	95%	94%	94%	97%
La structure est-elle réactive pour traiter vos demandes ou questions ?	82%	78%	85%	95%
Etes-vous satisfait de la transmission d'informations nécessaires à la mise en œuvre de notre partenariat ?	87%	90%	81%	89%
Avez-vous été sollicité pour participer à des temps de réflexion interne à l'établissement (amélioration continue, réactualisation du Projet d'établissement, participation au Conseil de la Vie Sociale...) ?	59%	54%	53%	69%
Cette sollicitation vous a-t-elle parue pertinente ?	72%	73%	64%	78%
Globalement, êtes-vous satisfait du partenariat avec l'établissement ?	90%	91%	85%	92%

Explication pour l'enquête partenaires

- Tout comme les résultats des enquêtes familles et usagers, les partenaires ne sont pas suffisamment sollicités et impliqués dans les projets des ESAT.
- Une amélioration globale est nécessaire dans les relations partenariales des ESAT.

Résultats

Pôle Hébergement

David Feuardent, *Directeur du Pôle Hébergement*



- * Foyer Jean Vashier
- * F.O.A.
- * S.A.J.H.
- * SASLA
(Résidences et Appartements)

Pôle Hébergement – Enquête usagers

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	FHJV	FOA	SAJH	SASLA	Résidences	Appartements
Les professionnels	83%	79%	76%	80%	87%	84%	93%
Le projet personnalisé	53%	59%	53%	21%	55%	47%	73%
Participation à la vie de l'établissement	47%	61%	46%	31%	45%	43%	52%
Le respect des droits et libertés	73%	72%	71%	62%	75%	76%	78%
La sécurité	76%	72%	67%	62%	86%	81%	86%
L'accompagnement	78%	78%	84%	76%	77%	73%	89%
Vie à l'extérieur	77%	76%	74%	61%	78%	75%	90%
Les locaux	83%	81%	90%	78%	84%	82%	91%
Le Linge	85%	80%	90%	77%	89%	91%	86%
Les repas	74%	71%	74%	78%	76%	71%	89%
Ensemble de l'enquête	73%	73%	73%	64%	75%	73%	83%

Explication pour l'enquête usagers

- Les résultats sont relativement uniformes sur l'ensemble du pôle.
- Les axes d'amélioration : le projet personnalisé, la participation à la vie de l'établissement, la communication autour de la Démarche d'Amélioration Continue, le respect des droits et des libertés.

Pôle Hébergement – Enquête familles

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	FHJV	FOA	SAJH	SASL A	Résiden ces	Apparte ments
L'accueil	81%	89%	89%	83%	68%	65%	100%
Les professionnels	84%	84%	92%	83%	81%	78%	100%
Le projet personnalisé	76%	86%	77%	67%	78%	79%	70%
Participation à la vie de l'établissement	74%	90%	67%	70%	74%	77%	50%
Le respect des droits et libertés	80%	89%	70%	76%	84%	86%	70%
L'accompagnement	88%	92%	96%	86%	83%	84%	70%
La sécurité	77%	80%	85%	71%	78%	79%	70%
Les locaux	83%	87%	90%	82%	78%	80%	60%
Ensemble de l'enquête	81%	88%	83%	78%	78%	78%	76%

Explication pour l'enquête familles

- Le niveau de satisfaction est très élevé avec une moyenne de 80%. Le taux de participation est lui-même élevé avec une moyenne de 30% de retour, ceci au regard des taux de retour généralement constatés pour des enquêtes de même nature.
- Le niveau de satisfaction apparaît cohérent pour l'ensemble des établissements et services du pôle hébergement au regard notamment des taux de retour pour chacun de ces services.

Pôle Hébergement – Enquête partenaires

Synthèse des résultats : Satisfaction	POLE	FHJV	FOA	SAJH	SASL A	Résidences	Appartements
Etes-vous satisfait de l'accueil physique ?	92%	87%	90%	100%	100%		100%
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	94%	91%	100%	100%	70%		70%
Etes-vous satisfait de la facilité de localisation des locaux ?	81%	78%	90%	80%	70%		70%
Etes-vous satisfait des locaux dans lesquels vous êtes reçu ?	88%	80%	90%	100%	100%		100%
Les missions de l'établissement sont-elles claires ?	79%	70%	77%	88%	100%		100%
Les professionnels sont-ils aisément joignables ?	77%	74%	80%	82%	70%		70%
Des rencontres sont organisées avec les professionnels lorsque cela est nécessaire ?	84%	80%	90%	80%	100%		100%
La structure est-elle réactive pour traiter vos demandes ou questions ?	78%	85%	80%	60%	100%		100%
Etes-vous satisfait de la transmission d'informations nécessaires à la mise en œuvre de notre partenariat ?	79%	74%	90%	82%	70%		70%
Avez-vous été sollicité pour participer à des temps de réflexion interne à l'établissement (amélioration continue, réactualisation du Projet d'établissement, participation au Conseil de la Vie Sociale...) ?	56%	54%	50%	60%	70%		70%
Cette sollicitation vous a-t-elle paru pertinente ?	61%	62%	57%	60%	70%		70%
Globalement, êtes-vous satisfait du partenariat avec l'établissement ?	85%	83%	90%	88%	70%		70%

Explication pour l'enquête partenaires

105 partenaires sollicités au total pour un taux de retour de 15%. Par contre, nous constatons qu'aucun des partenaires des "résidences" n'a répondu au questionnaire.

Le taux de satisfaction global est de 85%, ce qui dénote d'une bonne relation avec nos partenaires habituels.

Accueil physique - Locaux - Missions - Professionnels joignables - Rencontres - Transmission d'informations sont des items jugés satisfaisants pour les partenaires.

Concernant l'accueil téléphonique, le service des appartements est plus en difficulté. Il y a lieu de redéfinir les modalités de contact pour le nouveau service SASLA.

Nous devons systématiquement inviter nos partenaires aux échanges sur les projets des établissements et services en prenant en compte le fait que ces sollicitations doivent également gagner en pertinence.

Résultats

Pôle Soins

Mireille Lorenzato, Directrice du Pôle Soins



* Maison d'Accueil
Spécialisé

* Foyer d'Accueil
Médicalisé

Pôle Soins – Enquête usagers

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	MAS	FAM
Les professionnels	90%	94%	88%
Le projet personnalisé	56%	19%	71%
Participation à la vie de l'établissement	58%	78%	51%
Le respect des droits et libertés	76%	53%	86%
La sécurité	84%	84%	84%
L'accompagnement	87%	75%	91%
Vie à l'extérieur	82%	78%	84%
Les locaux	94%	91%	94%
Le Linge	95%	100%	92%
Les repas	70%	71%	70%
Ensemble de l'enquête	80%	73%	82%

Explication pour l'enquête usagers

Les résultats divergent entre la MAS et le FAM.

- La MAS : Avec un taux de retour faible de 13%, il est difficile d'interpréter les résultats. Des sujets tels que le projet personnalisé, la maltraitance, le respect des droits et libertés sont difficilement appréhendables. Nous pourrions proposer la prochaine enquête de satisfaction en "facile à lire et à comprendre" auprès des usagers.
- Le FAM : La participation à la vie de l'établissement et la qualité des repas sont deux objectifs à inscrire dans la communication avec les usagers lors des réunions CVS et des réunions de colocataires, auxquelles ils participent déjà.

Pôle Soins – Enquête familles

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	Moyenne Pôle	MAS	FAM
L'accueil	89%	90%	88%
Les professionnels	82%	81%	88%
Le projet personnalisé	81%	82%	76%
Participation à la vie de l'établissement	77%	81%	59%
Le respect des droits et libertés	77%	80%	63%
L'accompagnement	77%	75%	87%
La sécurité	76%	77%	70%
Les locaux	82%	80%	90%
Ensemble de l'enquête	81%	81%	78%

Explication pour l'enquête familles

- La comparaison entre les deux structures n'est pas aisée de par le public accueilli et l'architecture des locaux.
- Néanmoins, la mise en place d'outils sur l'une ou l'autre nous conforte dans les axes d'amélioration déjà envisagés. Les rencontres familles sur la MAS, l'outil informatique pour les observations sur le FAM, la participation active des membres du CVS, la collecte d'informations auprès des usagers pour la préparation du CVS permettent de répondre aux besoins et attentes des familles ou proches.
- La cohérence du travail d'équipe sur la MAS est un véritable projet pour les années à venir avec la mise en place d'outils pertinents.
- L'appropriation par les professionnels de la Démarche d'Amélioration Continue est à perdurer avec un management participatif.

Pôle Soins – Enquête partenaires

Synthèse des résultats : <u>Satisfaction</u>	POLE	MAS	FAM
Etes-vous satisfait de l'accueil physique ?	96%	100%	90%
Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	93%	95%	90%
Etes-vous satisfait de la facilité de localisation des locaux ?	85%	82%	90%
Etes-vous satisfait des locaux dans lesquels vous êtes reçu ?	93%	94%	90%
Les missions de l'établissement sont-elles claires ?	83%	80%	90%
Les professionnels sont-ils aisément joignables ?	97%	95%	100%
Des rencontres sont organisées avec les professionnels lorsque cela est nécessaire ?	89%	82%	100%
La structure est-elle réactive pour traiter vos demandes ou questions ?	79%	73%	90%
Etes-vous satisfait de la transmission d'informations nécessaires à la mise en œuvre de notre partenariat ?	83%	80%	90%
Avez-vous été sollicité pour participer à des temps de réflexion interne à l'établissement (amélioration continue, réactualisation du Projet d'établissement, participation au Conseil de la Vie Sociale...) ?	77%	68%	90%
Cette sollicitation vous a-t-elle paru pertinente ?	91%	93%	90%
Globalement, êtes-vous satisfait du partenariat avec l'établissement ?	93%	95%	90%

Explication pour l'enquête partenaires

- Le taux de satisfaction des partenaires est globalement satisfaisant.
- Toutefois, les partenaires ne sont pas assez sollicités dans la participation aux projets des établissements.
- La disponibilité et la clarification des missions des établissements sont nécessaires pour améliorer les relations avec les partenaires.

Bilan et perspectives de l'Association

Hugues Monfort, Directeur Général



Bilan et perspectives

Au-delà des bilans par établissement et par pôle, l'association peut aussi porter un regard global sur le niveau de satisfaction au sein de l'association.

● Synthèse des usagers

Synthèse associative des résultats usagers	Pôle enfance	Pôle travail	Pôle hébergement	Pôle soins
Les professionnels	81%	77%	83%	90%
Le projet personnalisé	72%	54%	53%	56%
Participation à la vie de l'établissement	39%	41%	47%	58%
Le respect des droits et libertés	66%	53%	73%	76%
L'accompagnement	78%	73%	76%	84%
La sécurité	71%	77%	78%	87%
Vie à l'extérieur	83%	82%	77%	82%
Les locaux	80%	61%	83%	94%
Les repas	64%	66%	85%	95%
Les Transports	81%	63%	74%	
Satisfaction globale	72%	65%	73%	80%

Nous pouvons noter que les usagers sont globalement satisfaits avec des taux qui varient entre 65 et 80 %. Le pôle sur lequel la satisfaction est la moins élevée est celle du pôle travail avec 69 %. Le pôle soins enregistre le taux de satisfaction le plus élevé. Globalement, les taux de satisfaction sont cohérents et ne reflètent pas de gros écarts.

Nous pouvons noter que de manière générale, les 2 thèmes qui enregistrent les taux de satisfaction les plus bas sont identiques à tous les pôles et nécessiteront d'apporter des réponses correctives :

- Le projet personnalisé même si sur le pôle enfance le taux est satisfaisant.
- La participation à la vie de l'établissement est un domaine à travailler sur l'ensemble des pôles.

● Synthèse des familles

Synthèse associative des résultats familles	Pôle enfance	Pôle travail	Pôle hébergement	Pôle soins
L'accueil	91%	91%	81%	89%
les professionnels	91%	90%	84%	82%
le projet personnalisé	84%	82%	76%	81%
Participation à la vie de l'établissement	76%	72%	74%	77%
le respect des droits et des libertés	88%	84%	80%	77%
l'accompagnement	92%	91%	88%	77%
la sécurité	86%	82%	77%	76%
Les locaux	81%	88%	83%	82%
Transports	95%			
Moyenne	85%	85%	81%	81%

Le taux de satisfaction des familles est globalement positif avec des taux qui varient entre 81% et 85 %.

Il est à noter que deux pôles enregistrent des taux plus mitigés, le pôle hébergement et le pôle travail.

Il est intéressant de noter que les taux de satisfaction les plus bas concernent, comme pour les usagers, la participation à la vie de l'établissement.

● Synthèse des partenaires

Synthèse associative des résultats partenaires	Pôle enfance	Pôle travail	Pôle hébergement	Pôle soins
Accueil physique	87%	94%	92%	96%
Accueil téléphonique	88%	96%	94%	93%
facilité de localisation des lieux	84%	85%	81%	85%
satisfaction des locaux d'accueil	79%	81%	88%	93%
Clarté des missions de l'établissement	78%	85%	79%	83%
Capacité à joindre les professionnels	79%	83%	77%	97%
Rythme des rencontres	80%	95%	84%	89%
Réactivité de l'établissement	77%	82%	78%	79%
Transmissions d'informations	74%	87%	79%	83%
Participation à la réflexion collective	74%	59%	56%	77%
Pertinence de la sollicitation	71%	72%	61%	91%
Satisfaction globale	71%	90%	85%	93%

Les partenaires sont globalement satisfaits des différents services et établissements de l'association. Nous pouvons noter malgré tout que deux pôles ont un taux de satisfaction significativement supérieur aux autres : le pôle travail avec 90 % et le pôle soins avec 93 %.

Toutefois, il est à noter une faiblesse concernant les taux de satisfaction sur la participation à la réflexion collective sur le pôle hébergement et le pôle travail.

● Perspectives

Suite à cette première campagne, nous pouvons déjà tirer quelques enseignements :

- Le processus globalement élaboré a permis de mener à bien cette campagne.
- Certains items des questionnaires de satisfaction devront être retravaillés pour être plus compréhensibles par les usagers.
- Cette première année de recueil servira de base pour mieux suivre les évolutions de la satisfaction en essayant de mesurer les effets des actions correctives qui auront été mises en œuvre.

Les deux grands domaines transversaux sur lesquels l'ensemble des établissements et services devront proposer des améliorations sont :

- Le projet personnalisé.
- La participation à la vie de l'établissement.

Ces deux axes de progression seront travaillés de manière collective avec la direction générale et les directions de pôle puisqu'il s'agit de problématiques communes.

Les actions correctives seront ensuite pilotées et déployées en fonction des spécificités de chaque établissement et service. Toutes les actions à mettre en œuvre seront notifiées et suivies à travers le plan d'action de chaque établissement.

L'enquête de satisfaction 2018 nous permettra d'évaluer la pertinence de nos actions correctives notamment sur ces deux thématiques.

Hugues MONFORT,
Directeur Général