

# ENQUÊTE



# DE SATISFACTION

PRÉSENTATION ET ANALYSE  
DES RÉSULTATS

2018



# Sommaire

---

**03**

LE MOT DE LA  
DIRECTION GÉNÉRALE

**05**

RÉSULTATS DU PÔLE  
ENFANCE

**8**

RÉSULTATS DU PÔLE  
TRAVAIL

**11**

RÉSULTATS DU PÔLE  
HÉBERGEMENT

**14**

RÉSULTATS DU PÔLE  
SOINS

**17**

BILAN ET  
PERSPECTIVES



# LE MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

---

Evaluer la satisfaction fait partie des points importants d'une démarche qualité. C'est déjà le deuxième exercice pour l'association, puisque la première enquête a eu lieu en 2017. Cette enquête commence à poser des jalons et des repères fiables en venant confirmer les premiers éléments déjà identifiés dans la première.

Il est important de rappeler que la mesure régulière de la satisfaction est essentielle car elle permet de :

- s'assurer de l'adéquation entre les prestations et les attentes des bénéficiaires,
- d'identifier les sources de satisfaction et d'insatisfaction pour faire évoluer nos pratiques et nos fonctionnements,
- d'insuffler en interne auprès des professionnels la prise de conscience que la satisfaction des usagers est centrale dans notre mission,
- d'éclairer les orientations et décisions au sein de l'organisation.

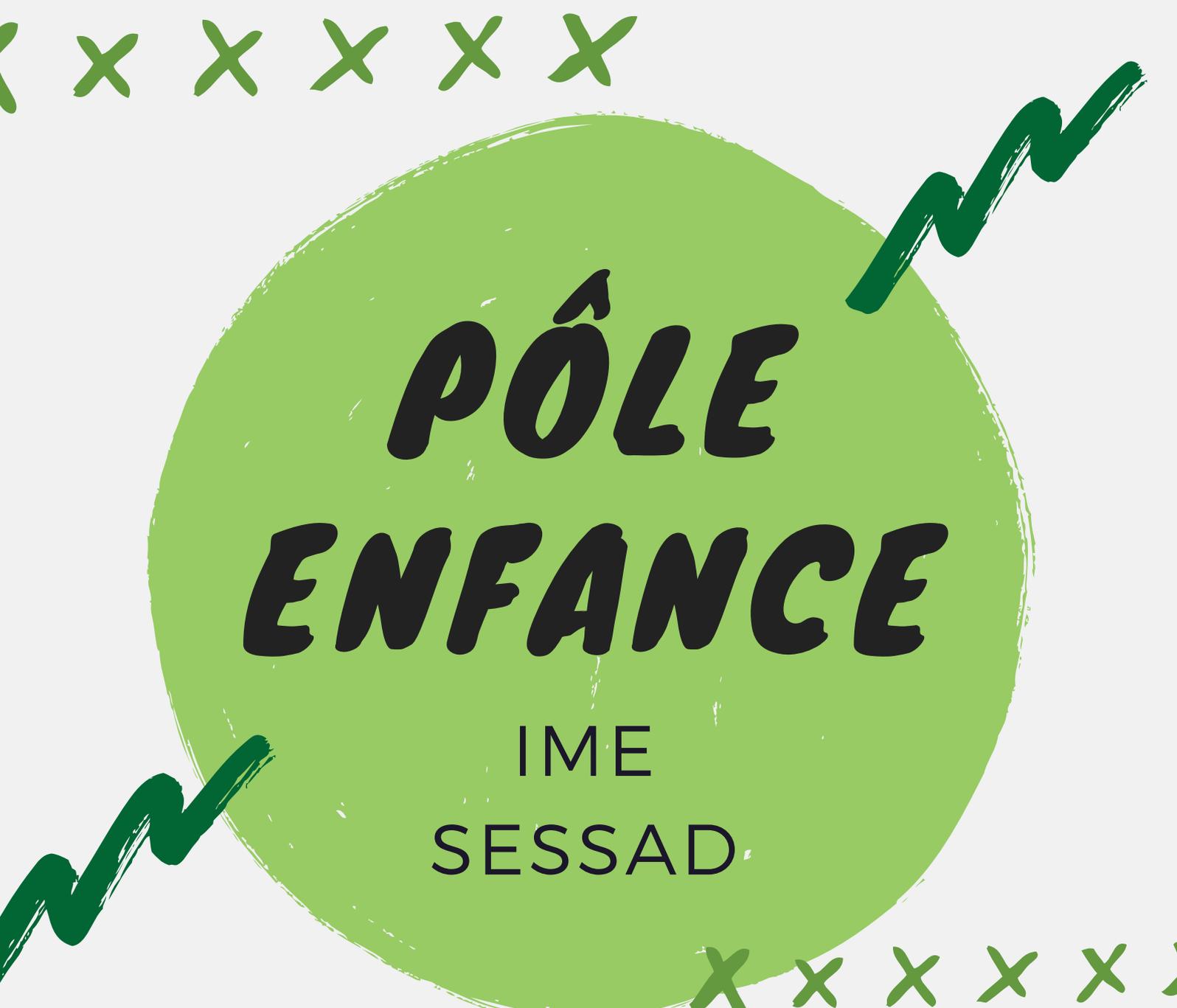
---

Comme vous pourrez le découvrir à la lecture de cette enquête 2018, les résultats de 2017 sont confirmés et viennent appuyer les évolutions et les transformations nécessaires à mettre en place au sein des services et établissements de l'association APAEI de la Côte Fleurie :

- Être acteur de son projet;
- Avoir le sentiment de pouvoir modifier et améliorer le fonctionnement du service qui m'accompagne.

**HUGUES MONFORT**

Directeur Général



# **PÔLE ENFANCE**

IME  
SESSAD

# PÔLE ENFANCE

## Enquête usagers

Satisfaction	Moyenne Pôle	IME	SESSAD
Les professionnels	81%	79%	82%
Le projet personnalisé	63%	58%	68%
Participation à la vie de l'établissement	45%	35%	71%
Le respect des droits et libertés	62%	57%	69%
L'accompagnement	79%	72%	85%
La sécurité	69%	65%	78%
Vie à l'extérieur	75%	75%	
Les locaux	69%	69%	
Les repas	66%	66%	
Les Transports	75%	75%	
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>70%</b>	<b>65%</b>	<b>79%</b>

Les outils et les méthodes mises en place autour du suivi du projet personnalisé sont à perdurer.

Cette année encore, les jeunes n'ont pas le sentiment d'être assez impliqués dans la vie de l'établissement, ce qui est d'autant plus prégnant pour l'IME. Les modalités de consultation des jeunes doit être revue avec l'ensemble de l'équipe de direction et l'équipe pluridisciplinaire pour les faire participer davantage sur les sujets qui les affectent.

# PÔLE ENFANCE

## Enquête familles

Satisfaction	Moyenne Pôle	IME	SESSAD
L'accueil	90%	86%	94%
Les professionnels	95%	91%	98%
Le projet personnalisé	89%	85%	93%
Participation à la vie de l'établissement	77%	72%	85%
Le respect des droits et libertés	87%	82%	91%
L'accompagnement	90%	85%	93%
La sécurité	83%	80%	87%
Les locaux	86%	86%	
Les transports	91%	90%	92%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>	<b>92%</b>

Les familles ont une satisfaction plutôt homogène entre le SESSAD et l'IME pour chacun des items.

La satisfaction des familles envers les professionnels reste intacte et à même légèrement progressée.

La qualité de l'accompagnement est perçue comme telle auprès des familles.

La satisfaction portant sur la participation à la vie de l'établissement stagne comme en 2017.

Les efforts mis en place n'ont pas été suffisamment ressentis par les familles.



# **PÔLE TRAVAIL**

ESAT DIVES/MER,  
DOZULÉ, TROARN

# PÔLE TRAVAIL

## Enquête usagers

Satisfaction	Moyenne Pôle	ESAT TROARN	ESAT DOZULE	ESAT DIVES
Les professionnels	78%	79%	73%	83%
Le projet personnalisé	51%	62%	40%	56%
Participation à la vie de l'établissement	48%	54%	38%	53%
Le respect des droits et libertés	53%	59%	46%	55%
La sécurité	74%	75%	69%	79%
Accompagnement	73%	80%	67%	70%
Soins	69%	78%	62%	63%
Vie à l'extérieur	57%	60%	50%	64%
Les locaux	63%	66%	58%	68%
Les repas	71%	77%	66%	72%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>64%</b>	<b>69%</b>	<b>58%</b>	<b>67%</b>

Taux de retour moyen global 77% pour un taux global de satisfaction de 64%.

Les taux se répartissent de façon similaire sur l'ensemble des trois ESAT, à l'exception de de la satisfaction autour du projet personnalisé et du sentiment de participation à la vie de l'établissement plutôt critiques sur le site de Dozulé.

Ces deux points d'amélioration sont semblables aux résultats sur les autres pôles.

Le Pôle Travail a mis en place deux nouveaux postes de coordinateurs de projets personnalisés qui nous permettront d'évaluer l'année prochaine la pertinence des efforts sur cet item.

# PÔLE TRAVAIL

## Enquête familles

Satisfaction	Moyenne Pôle	ESAT TROARN	ESAT DOZULE	ESAT DIVES
L'accueil	92%	97%	95%	85%
Les professionnels	89%	98%	94%	79%
Le projet personnalisé	78%	99%	86%	63%
Participation à la vie de l'établissement	73%	78%	80%	61%
Le respect des droits et libertés	82%	83%	89%	74%
L'accompagnement	86%	96%	91%	75%
La sécurité	77%	88%	78%	70%
Les locaux	88%	100%	94%	77%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>84%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>73%</b>

Le taux de retour est de 12% pour un taux global de satisfaction de 84%.

Comme l'année dernière, l'item qui obtient le taux de satisfaction le moins élevé est la participation à la vie de l'établissement à hauteur de 73%, même si ce taux reste encourageant.

Les modalités d'implication des familles dans la vie de l'établissement sont à repenser.



# **PÔLE HÉBERGEMENT**

FOYER JEAN VASNIER,  
FOA, SAJH, SASLA

# PÔLE HEBERGEMENT

## Enquête usagers

Satisfaction	Moyenne Pôle	FHJV	FOA	SAJH	SASLA
Les professionnels	81%	72%	85%	81%	85%
Le projet personnalisé	63%	72%	76%	85%	55%
Participation à la vie de l'établissement	47%	64%	62%	48%	39%
Le respect des droits et libertés	75%	72%	76%	64%	75%
La sécurité	73%	69%	68%	52%	83%
L'accompagnement	81%	74%	83%	79%	83%
Vie à l'extérieur	80%	73%	82%	64%	82%
Les locaux	82%	72%	88%	86%	85%
Le Linge	84%	77%	86%	82%	89%
Les repas	75%	70%	84%	85%	75%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>74%</b>	<b>71%</b>	<b>78%</b>	<b>71%</b>	<b>75%</b>

Le projet personnalisé dispose aujourd'hui d'un niveau de satisfaction plus important que celui de l'année dernière, se situant pour cette année au-dessus de 62% (10 points de plus).

Le réel point noir demeure la participation à la vie de l'établissement dont le niveau de satisfaction n'a pas évolué cette année, stagnant en deçà des 50%.

# PÔLE HEBERGEMENT

## Enquête familles

Satisfaction	Moyenne Pôle	FHJV	FOA	SAJH	SASLA
L'accueil	85%	89%	92%	81%	78%
Les professionnels	85%	84%	93%	80%	88%
Le projet personnalisé	76%	79%	70%	71%	77%
Participation à la vie de l'établissement	71%	76%	59%	80%	58%
Le respect des droits et libertés	77%	75%	76%	78%	78%
L'accompagnement	84%	78%	93%	91%	82%
La sécurité	73%	71%	50%	82%	69%
Les locaux	83%	87%	93%	78%	83%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>

Le niveau de satisfaction demeure très élevé avec une même moyenne de 80%. Nous constatons par contre une baisse très significative de la participation à ce recueil de satisfaction. Le niveau de satisfaction apparaît cohérent pour l'ensemble des établissements et services du pôle hébergement.



# **PÔLE SOINS**

MAS - FAM

# PÔLE SOINS

## Enquête usagers

Satisfaction	Moyenne Pôle	MAS	FAM
Les professionnels	91%	98%	90%
Le projet personnalisé	56%	50%	57%
Participation à la vie de l'établissement	33%	50%	29%
Le respect des droits et libertés	72%	39%	81%
La sécurité	90%	90%	90%
L'accompagnement	86%	70%	90%
Vie à l'extérieur	82%	63%	87%
Les locaux	95%	92%	96%
Le Linge	93%	90%	93%
Les repas	85%	71%	88%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>79%</b>	<b>70%</b>	<b>81%</b>

La comparaison entre la MAS et le FAM est difficile à appréhender.

La démarche d'Amélioration Continue est à perdurer avec la mise en place de temps d'échanges, de nouveaux outils de pilotage tout en privilégiant la participation active de tous les acteurs.

# PÔLE SOINS

## Enquête familles

Satisfaction	Moyenne Pôle	MAS	FAM
L'accueil	93%	94%	89%
Les professionnels	86%	84%	94%
Le projet personnalisé	88%	94%	76%
Participation à la vie de l'établissement	85%	87%	75%
Le respect des droits et libertés	79%	81%	73%
L'accompagnement	90%	90%	91%
La sécurité	92%	99%	80%
Les locaux	89%	87%	94%
<b>Ensemble de l'enquête</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>84%</b>

La MAS et le FAM sont deux établissements différents quant au public accueilli et à l'architecture des locaux. La Démarche d'Amélioration Continue mise en place en 2016 contribue à ces taux de satisfaction importants sur les deux établissements.

La participation active des familles aux réunions, au Conseil de la Vie Sociale, à la construction du projet personnalisé de leur proche permet une meilleure connaissance du rôle de chaque acteur de l'institution. Cette approche participative est à perdurer pour 2019.



**BILAN  
ASSOCIATIF ET  
PERSPECTIVES**

# 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	Pôle enfance	Pôle travail	Pôle hébergement	Pôle soins
Les professionnels	81%	78%	81%	91%
Le projet personnalisé	63%	51%	63%	56%
Participation à la vie de l'établissement	45%	48%	47%	33%
Le respect des droits et libertés	62%	53%	75%	72%
L'accompagnement	79%	73%	81%	86%
La sécurité	69%	74%	73%	90%
Vie à l'extérieur	75%	57%	80%	82%
Les locaux	69%	63%	82%	95%
Les repas	66%	71%	75%	85%
Le Linge			84%	93%
Les Transports	75%			
<b>Moyenne par pôle</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>74%</b>	<b>79%</b>

Le niveau de satisfaction des usagers reste globalement identique à celui de l'année dernière.

Nous pouvons noter que les 2 thèmes qui enregistrent les taux de satisfaction les plus bas sont identiques à tous les pôles et sont les mêmes que l'année dernière. Cela démontre que nous devons poursuivre nos efforts afin d'améliorer ces résultats. En effet, le travail engagé entre ces deux années n'a pas permis de corriger significativement ces deux aspects que sont :

- Le projet personnalisé même si sur le pôle enfance et le pôle hébergement les taux sont les plus élevés mais restent insuffisants avec 63%.
- La participation à la vie de l'établissement est un domaine à travailler sur l'ensemble des pôles : une augmentation légère mais insuffisante.

## ● Synthèse des familles

Synthèse associative des résultats	Pôle enfance	Pôle travail	Pôle hébergement	Pôle soins
L'accueil	90%	92%	85%	93%
les professionnels	95%	89%	85%	86%
le projet personnalisé	89%	78%	76%	88%
Participation à la vie de l'établissement	77%	73%	71%	85%
Le respect des droits et des libertés	87%	82%	77%	79%
L'accompagnement	90%	86%	84%	90%
La sécurité	83%	77%	73%	92%
Les locaux	86%	88%	83%	89%
Transports	91%			
<b>Moyenne par pôle</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>	<b>80%</b>	<b>88%</b>

Le taux de satisfaction des familles est identique voire supérieur à l'année précédente avec une augmentation significative sur le pôle soins qui passe de 81 à 88% de satisfaction des familles. La réorganisation semble davantage correspondre aux attentes des familles avec une satisfaction liée à l'accompagnement qui passe de 77% à 90% en 2018.

## ● Synthèse des partenaires

Synthèse associative des résultats	Pôle Enfance	Pôle Travail	Pôle Hébergement	Pôle Soins
Accueil physique	90%	93%	82%	67%
Accueil téléphonique	90%	91%	84%	67%
Facilité de localisation des lieux	82%	84%	77%	67%
Satisfaction des locaux d'accueil	85%	82%	80%	67%
Clarté des missions de l'établissement	82%	88%	81%	80%
Capacité à joindre les professionnels	72%	78%	88%	67%
Rythme des rencontres	73%	88%	82%	80%
Réactivité de l'établissement	80%	81%	75%	80%
Transmissions d'informations	80%	84%	75%	80%
Participation à la réflexion collective	80%	42%	82%	80%
Pertinence de la sollicitation	93%	59%	82%	80%
<b>Satisfaction globale</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>83%</b>	<b>67%</b>

Pôle	Etablissement	Nombre de questionnaires envoyés	Total	Nombre de réponses reçues
ENFANCE	IME	23	42	3
	SESSAD	19		
TRAVAIL	ESAT DIVES	33	112	5
	ESAT DOZULE	33		
	ESAT TROARN	46		
HEBERGEMENT	FOYER JEAN VASNIER	18	72	6
	FOA	18		3
	SAJH	16		1
	RESIDENCES	20		1
	APPARTEMENTS	10		0
SOINS	MAS	39	53	3
	FAM	14		0
<b>TOTAL QUESTIONNAIRES ENVOYES</b>			<b>279</b>	<b>38</b>

Vous trouverez deux tableaux en ce qui concerne les partenaires :

- Un avec les résultats obtenus
- L'autre avec les taux de retours

Par conséquent et en ce qui concerne l'enquête partenaire, nous avons décidé de ne pas en faire l'analyse au regard des taux de retours et du nombre de questionnaires retournés. En effet, le nombre de retours rend difficile une interprétation fiable des résultats.

Nous avons décidé de reprendre pour l'année prochaine la méthodologie de passation des questionnaires auprès des partenaires en retravaillant sur :

- Le mode de passation
- Le questionnaire lui-même
- Amélioration de la liste de diffusion

## Perspectives

Suite à cette deuxième campagne, nous pouvons tirer globalement les mêmes enseignements que l'année dernière : c'est bien la question de l'« empowerment » des personnes accompagnées dont il s'agit avec une nécessité pour nous de repenser et modifier notre organisation afin que les personnes se sentent :

- davantage actrice de leur projet personnalisé
- davantage en capacité de faire évoluer le fonctionnement du service/de l'établissement qui les accompagne.

Des progrès sont globalement notés sur l'ensemble des pôles avec une spécificité sur le pôle enfance qui voit tous les chiffres usagers à la baisse. La question de la passation des questionnaires se pose car il n'y a pas eu de modifications substantielles de fonctionnement au sein du pôle enfance.

On peut noter toutefois une forte progression de satisfaction au sein du pôle soins en ce qui concerne la satisfaction des familles suite à la réorganisation de septembre 2017.

Ce travail d'évaluation de la satisfaction est intéressant et devra nous servir davantage de guide d'évolution dans les années à venir.

Hugues MONFORT,  
Directeur Général