Enquête de satisfaction

**Adapei 69**

MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

**Synthèse « personnes accueillies - Adultes » ESAT**

**Contexte de l’enquête**

- Période de passation des questionnaires: juin à septembre 2016
- Nombre de répondants: 669
- Taux moyen de participation: 78% (conf. p. 10)

**Données générales**

Répartition des répondants par âge

- 26% de 31-40 ans
- 25% de 20-30 ans
- 22% de 51-60 ans
- 16% de 41-50 ans
- 12% de moins de 20 ans
- 6% de plus de 60 ans

Sexe des répondants

- 59% d'hommes
- 41% de femmes

Ancienneté dans l'établissement

- 27% entre 3 ans et 10 ans
- 24% entre 11 ans et 20 ans
- 13% entre 6 mois et 2 ans
- 12% de moins de 6 mois
- 22% de plus de 21 ans
- 12% ne sait plus

Satisfaction globale

- 50% satisfait(e)
- 40% très satisfait(e)
- 7% pas très satisfait(e)
- 3% pas du tout satisfait(e)

Le taux de satisfaction global est très élevé: 9 travailleurs sur 10 interrogés sont satisfaits de travailler dans leur ESAT.
Accueil, admission et communication

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Pas du tout satisfait(e)</th>
<th>Très satisfait(e)</th>
<th>Ne sait pas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Le calendrier d’ouverture</td>
<td>8%</td>
<td>50%</td>
<td>29%</td>
</tr>
<tr>
<td>Les horaires d’ouverture</td>
<td>8%</td>
<td>50%</td>
<td>32%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’admission</td>
<td>8%</td>
<td>50%</td>
<td>32%</td>
</tr>
<tr>
<td>Je peux me déplacer facilement dans les locaux</td>
<td>8%</td>
<td>50%</td>
<td>32%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

Connaissance des personnes accueillies du rôle de ces documents

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

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

- Je connais mon projet personnalisé
  - Non : 72%
  - Oui : 73%
- Je participe à mon projet personnalisé
  - Non : 21%
  - Oui : 79%
- Mes demandes sont entendues
  - Non : 24%
  - Oui : 76%
- Globalement on répond à mes demandes
  - Non : 26%
  - Oui : 74%

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

Connaissance des personnes accueillies du Conseil de la Vie Sociale

- Je connais le Conseil de la Vie Sociale (CVS)
  - Non : 34%
  - Oui : 66%
- Je connais mes représentants au CVS
  - Non : 25%
  - Oui : 75%
- On me demande mon avis avant la réunion
  - Non : 32%
  - Oui : 68%
- Je suis informé(e) de ce qui a été dit en réunion
  - Non : 41%
  - Oui : 59%

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

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

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

Avis des répondants concernant leur entente avec les autres personnes accueillies

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

**TRANSPORTS**

Les moyens de déplacement des personnes accueillies

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nb</th>
<th>Non réponse</th>
<th>Les transports en commun (car, métro, bus)</th>
<th>Les transports organisés par l’établissement</th>
<th>Transport personnel</th>
<th>Autre</th>
<th>Ma famille m’emmène</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>36</td>
<td>52%</td>
<td>30%</td>
<td>9%</td>
<td>5%</td>
<td>3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Avis des répondants sur les **temps de transport**

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

**RESTAURATION**

Avis général des répondants sur les **repas**

6 répondants sur 10 déclarent être satisfaits des repas proposés à l’ESAT.
Satisfaction des personnes vis-à-vis des repas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Variété des menus</th>
<th>« tout le temps la même chose » [ESAT Courbevoie, ESAT Léon Fontaine, ESAT Louis Jaffrin] ; « plus de repas traditionnel/fait maison » ; « pas de découvertes » [ESAT Courbevoie] ; « il faudrait des aliments froid quand il fait très chaud » [ESAT Léon Fontaine]</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Quantité</td>
<td>« portions trop petites » ; « portions trop petites pour les travailleurs des espaces verts » ; « j’ai encore faim après le repas. On ne veut pas que je me reserve » [ESAT Louis Jaffrin].</td>
</tr>
<tr>
<td>Environnement</td>
<td>Des répondants relèvent que le self est « trop bruyant » [ESAT Bellevue, ESAT Courbevoie]</td>
</tr>
<tr>
<td>Autres</td>
<td>« j’en ai marre de manger toujours à l’ESAT ou au foyer » [ESAT Léon Fontaine]</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Environnement et conditions matérielles

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

**Sentiment de sécurité des répondants**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nb</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Non pas du tout</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Pas vraiment</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Plutôt oui</td>
<td>271</td>
</tr>
<tr>
<td>Oui tout à fait</td>
<td>269</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td><strong>587</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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 ?

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nb</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Non pas du tout</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Pas vraiment</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Plutôt oui</td>
<td>212</td>
</tr>
<tr>
<td>Oui tout à fait</td>
<td>363</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Avis des répondants concernant l’aide qu’ils reçoivent

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nb</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Pas du tout satisfait(e)</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Peu satisfait(e)</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Satisfait(e)</td>
<td>306</td>
</tr>
<tr>
<td>Très satisfait(e)</td>
<td>233</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

Avis des répondants concernant le respect de leur religion

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nb</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Non</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Oui</td>
<td>336</td>
</tr>
<tr>
<td>Non concerné(e)</td>
<td>250</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Les répondants se sentent largement respectés concernant leur religion, ou estiment ne pas être concernés. 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 Halal [ESAT Léon Fontaine].

Avis des répondants concernant leur vie intime et affective

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


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

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

Des répondants n’ont pas souhaitées répondre: « trop de question sur la vie privée », « l’intime c’est gênant », « ça ne vous regarde pas, c’est ma vie privée » [ESAT Courbaisse, ESAT Louis Jaffrin, ESAT Léon Fontaine].
ACCOMPAGNEMENT MEDICAL ET PARAMÉDICAL

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Oui</th>
<th>Non</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>38%</td>
<td>62%</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Oui</th>
<th>Non</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>56%</td>
<td>44%</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nb</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Pas du tout satisfait(e)</td>
<td>6</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Pas très satisfait(e)</td>
<td>55</td>
<td>11%</td>
</tr>
<tr>
<td>Satisfait(e)</td>
<td>261</td>
<td>52%</td>
</tr>
<tr>
<td>Très satisfait(e)</td>
<td>66</td>
<td>13%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ne sait pas</td>
<td>113</td>
<td>23%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

Plusieurs répondants reconnaissent avoir parfois des difficultés de compréhension : « Les explications du médecin sont difficiles à comprendre » [ESAT Bellevue] ; « j’aimerai que le médecin du travail m’explique plus des éléments sur ma santé » [ESAT L’on Fontaine] ; « les professionnels ont parfois des mots techniques, pas facile à comprendre » [ESAT Courbaise].

ACTIVITÉS

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nb</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Non</td>
<td>74</td>
<td>12%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oui</td>
<td>543</td>
<td>88%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nb</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Non</td>
<td>261</td>
<td>42%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oui</td>
<td>359</td>
<td>58%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

### Activité professionnelle

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Pas du tout satisfait(e)</th>
<th>Pas très satisfait(e)</th>
<th>Satisfait(e)</th>
<th>Très satisfait(e)</th>
<th>Ne sait pas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>J’apprécie le travail que je fais</td>
<td>34%</td>
<td>45%</td>
<td>19%</td>
<td>4%</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>J’ai pu choisir mon atelier</td>
<td>44%</td>
<td>34%</td>
<td>19%</td>
<td>3%</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Je me sens reconnu(e) dans mon statut de travailleur</td>
<td>16%</td>
<td>52%</td>
<td>30%</td>
<td>3%</td>
<td>1%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Conditions de travail

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Pas du tout satisfait(e)</th>
<th>Pas très satisfait(e)</th>
<th>Satisfait(e)</th>
<th>Très satisfait(e)</th>
<th>Ne sait pas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Des horaires de travail</td>
<td>29%</td>
<td>52%</td>
<td>21%</td>
<td>4%</td>
<td>2%</td>
</tr>
<tr>
<td>De la quantité de travail</td>
<td>13%</td>
<td>51%</td>
<td>21%</td>
<td>3%</td>
<td>2%</td>
</tr>
<tr>
<td>De l’ambiance de travail</td>
<td>19%</td>
<td>48%</td>
<td>30%</td>
<td>2%</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Des conditions de travail</td>
<td>8%</td>
<td>58%</td>
<td>24%</td>
<td>3%</td>
<td>1%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Les changements de postes et d’ateliers proposés | 5% | 52% | 24% | 11% | Ne sait pas

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

### Formation, contrat et projet professionnel

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Non</th>
<th>Oui</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>J’ai suivi des formations à ma demande</td>
<td>98%</td>
<td>2%</td>
</tr>
<tr>
<td>J’ai suivi des formations à la demande de l’ESAT</td>
<td>41%</td>
<td>59%</td>
</tr>
<tr>
<td>Je connais mon contrat de soutien et d’aide par le travail</td>
<td>54%</td>
<td>46%</td>
</tr>
<tr>
<td>Je sais à qui parler de mon projet professionnel</td>
<td>11%</td>
<td>89%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

### Accompagnement social

Avis des répondants concernant les sorties organisées

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Nb</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Pas du tout satisfait(e)</td>
<td>24</td>
<td>5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Pas très satisfait(e)</td>
<td>32</td>
<td>6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Satisfait(e)</td>
<td>197</td>
<td>37%</td>
</tr>
<tr>
<td>Très satisfait(e)</td>
<td>221</td>
<td>42%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ne sait pas</td>
<td>55</td>
<td>10%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Participation aux activités de soutien

Satisfaction par rapport aux activités de soutien

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

Participation

D’après les présences au 1er septembre 2016 :

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>nombre retours</th>
<th>taux retours</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>L’ESAT Bellevue</td>
<td>122</td>
<td>85%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’ESAT La Courbaise</td>
<td>110</td>
<td>76%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’ESAT La Goutte d’Or</td>
<td>20</td>
<td>22%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’ESAT Jacques Chavent</td>
<td>142</td>
<td>92%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’ESAT Léon Fontaine</td>
<td>159</td>
<td>92%</td>
</tr>
<tr>
<td>L’ESAT Louis Jaffrin</td>
<td>116</td>
<td>79%</td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td>669</td>
<td>78%</td>
</tr>
</tbody>
</table>