

Une enquête de satisfaction auprès des personnes en situation de handicap et de leurs familles

Un projet développé avec l'Adapei 69
(58 établissements et services)



Pourquoi mener une enquête de satisfaction ?

- Pour mieux identifier les besoins et les attentes des personnes accompagnées
- Pour réaliser un état des lieux de la perception des personnes accueillies de l'Association et des prestations proposées
- Pour contribuer à la dynamique de participation à la réactualisation du Projet associatif de l'Adapei 69
- Pour que chaque établissement s'empare des résultats afin d'alimenter la démarche d'amélioration continue

L'expertise du CREAI :

- Conception de questionnaire numérique mesurant la satisfaction et la participation des personnes accompagnées et de leurs familles
- Méthodologie d'enquête, de la mise en ligne à l'analyse des données
- Une implantation régionale depuis plus de 50 ans et une connaissance du paysage social, médico-social et sanitaire.
- Une adaptation continue de nos méthodes d'accompagnement en fonction de l'actualité, des enjeux et des préoccupations, dans la recherche continue de l'amélioration de la qualité des services rendus aux personnes accompagnées.

Les objectifs de la démarche

- Recueillir le point de vue des personnes accompagnées dans le cadre de co-construction du **Projet associatif**, en mettant en place une méthode et des outils favorisant leur compréhension de l'Adapei 69
- Identifier les axes d'amélioration
 - d'un point de vue « structure » (établissement ou service)
 - du point de vue « pôle¹ »
 - et d'un point de vue association



La méthodologie de l'enquête

- Public cible : toute personne en capacité de s'exprimer et les familles
- Enquête adaptée aux différents publics accompagnés :
 - des enfants et adolescents
 - des adultes
 - de leurs familles



Un processus en 5 phases

- 1. Conception du questionnaire** par des groupes de travail de l'association (administrateurs, directeurs, référent qualité, chefs de services, éducateurs...)
- 2. Création d'un « kit »** comprenant les enquêtes en ligne et en papier, les courriers d'accompagnement, le guide d'entretien, la méthodologie et le calendrier proposé
- 3. Diffusion du kit** d'enquête au sein de chaque structure
- 4. Organisation des modalités de passation** du questionnaire
- 5. Traitement, analyse et communication** des résultats



Le logiciel

Le logiciel Sphinx est un logiciel spécialisé dans le domaine de la collecte et de l'analyse de données. Il permet de saisir tout type de questions (ouvertes, fermées, échelle...) et de les mettre en ligne.

¹Exemple : l'Adapei 69 est structurée en 4 pôles : Pôle enfance, scolarisation et professionnalisation ; Pôle accompagnement médicalisé ; Pôle travail et insertion ; Pôle habitat et vie sociale

La passation

Laissée au choix des directions, la passation du questionnaire peut se faire en interne ou reposer sur l'appui de bénévoles, de membres du CVS, sur la mise en place de « croisement » entre professionnels d'établissements différents.

Les modalités de passation du questionnaire tiennent compte des contraintes organisationnelles et structurelles de l'association.

Les thématiques incontournables d'une enquête

L'enquête propose d'aborder différentes thématiques qui peuvent être ajustées en fonction des besoins de l'association

- Informations générales sur la personne accueillie
- Impression générale
- L'admission, information, participation
- La vie quotidienne
- L'accompagnement éducatif, médical et paramédical
- Les services et prestations (transport, hôtellerie...)
- L'environnement
- Les droits
- La vie associative



Afin de s'adapter aux différentes réalités des établissements et services, des rubriques spécifiques sont conçues pour :

- les CAMSP / SESSAD : sur les relations avec les partenaires, l'école, les professionnels libéraux...
- les IME : la scolarisation et l'après IME,
- les ESAT : sur les conditions de travail et la formation,
- les prestations hôtelières : sur la lingerie, la chambre...

L'enquête en chiffres / une enquête de grande ampleur

Au sein de l'Adapei 69, l'enquête a permis de recueillir **2 181 réponses** :

- 147 pour le questionnaire «enfants et adolescents» (26%)
- 1 330 pour le questionnaire «adulte» (62%)
- 704 pour le questionnaire «familles et proches» (33%)

À partir de **329 variables** différentes ayant chacune plusieurs modalités de réponse possible

À partir de ces données, **99 fiches de synthèse** ont été réalisées afin de restituer les résultats par établissement, par pôle et par public.



Les points d'attention



- Concevoir un outil unique répondant à la multiplicité des profils de personnes accueillies et des modes de prise en charge
- Prendre en compte la culture et les échéances propres des établissements sur les modalités de passation, les délais de réponse...
- Mobiliser du temps et des moyens pour la conception, l'organisation, l'information, la passation, la saisie, l'analyse et la communication.

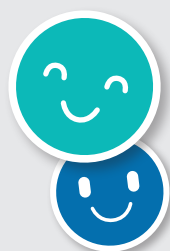
Pour conclure

- Une expérience positive menée à l'Adapei 69
- Une expertise partagée entre l'Adapei 69 et le CREAI Auvergne-Rhône-Alpes
- Une démarche transposable dans d'autres établissements



Vous souhaitez vous aussi élaborer un questionnaire de satisfaction pour votre association ? C'est possible !

Consultez toutes nos prestations dans notre nouveau catalogue et sur www.creai-ra.com



Contacts :

Justine PETON, Responsable qualité : jpeton@adapei69.fr

Marie GUINCHARD, Conseillère technique : m.guinchard@creai-ara.org



RETROUVEZ
L'INTÉGRALITÉ
DES RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE, PAR FILIÈRE,
SUR WWW.ADAPEI69.FR

Lien vers les résultats : <http://bit.ly/2xugEk9>

